



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Sisäisen turvallisuusviestinnän kehittäminen Finaviassa

Rapo, Kiia

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Sisäisen turvallisuusviestinnän kehittäminen Finaviassa

Kiia Rapo
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2016

Kiia Rapo

Sisäisen turvallisuusviestinnän kehittäminen Finaviassa

Vuosi

2016

Sivumäärä

70

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ehdotus sisäisen turvallisuusviestinnän kehittämisestä Finavia Oyj:n Yritysturvallisuusyksikön tarpeisiin. Opinnäytetyö vastaa tutkimuskysymykseen "Miten intranetiä voidaan hyödyntää organisaation sisäisen turvallisuusviestinnän kehittämisessä?". Työn tuloksena luotiin ehdotus virtuaalisesta Yritysturvallisuuden työtilasta.

Tarve turvallisuusviestinnän kehittämiseksi oli todettu Yritysturvallisuusyksikössä jo ennen opinnäytetyöprosessin alkua. Myös intranetin ja virtuaalisen työtilan hyödyntämisestä tarkoitukseen oli keskusteltu. Turvallisuusviestinnän nykytilan ja kehitystarpeiden kartoittaminen sekä työtilan toteuttaminen olivat kuitenkin jääneet resurssien puuttuessa vain puheen ta-
solle. Suorittaessani työharjoittelua Yritysturvallisuusyksikössä syksyllä 2015 päätimme yhteis-
työssä organisaation kanssa ottaa kehittämistehtävän opinnäytetyöni aiheeksi.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään tutkimukselle keskeisiä aihealueita kuten sähköpostiviestinnän haasteita, sosiaalisen intranetin menestystekijöitä sekä viestintäteknologian muutosprosessissa onnistumisen edellytyksiä. Tutkimuksellinen osa toteutettiin teemahaastatteluiden ja verkkokyselyn avulla. Tutkimusmenetelmien avulla kartoitettiin keskeisten viestijöiden näkemyksiä turvallisuusviestinnän nykytilasta, viestinnällisistä haasteista sekä tavoitteista viestinnän kehittämisen suhteen.

Teoreettisen viitekehyksen ja tutkimustulosten avulla lähdettiin muodostamaan kohdeorganisaatiota parhaiten palvelevia käytäntöjä turvallisuusviestinnän kehittämiseksi. Tuloksena syntyi virtuaalinen Yritysturvallisuuden työtila. Finavian intranettiin luotu työtila toimii opinnäytetyön tuotoksena ja tarjoaa organisaatiolle ehdotuksen tutkimuksessa esiin nousseiden viestinnällisten haasteiden hallitsemiseksi.

Työtilan käyttöönotto rajattiin opinnäytetyön viitekehyksen ulkopuolelle. Lopullinen toteutus, työtilan lanseeraaminen ja jalkauttaminen henkilöstölle sekä käyttöönoton seuranta jäivät organisaation omalle vastuulle. Merkittävänä jatkotutkimusaiheena tälle opinnäytetyölle toimii työtilan käyttöönoton avulla saavutettujen hyötyjen ja viestinnän tyytyväisyyden mittaaminen. Jatkotutkimuksen toteuttaminen edellyttää työtilan onnistunutta käyttöönottoa organisaatiossa.

Kohdeorganisaation mukaan työ vastasi täysin siihen tarpeeseen, jota varten työhön ryhdyttiin. Ehdotus työtilasta vastasi organisaation tavoitteeseen kehittää turvallisuusviestintää kustannustehokkaasti ja olemassa olevia järjestelmiä hyödyntäen ja se otettiin organisaatiossa avoimesti vastaan. Lisäksi opinnäytetyön koettiin kokonaisuudessaan tarjoavan arvokasta apua turvallisuusviestinnän ja turvatoimien johtamisen kehittämiseksi.

Asiasanat: työyhteisöviestintä, turvallisuusviestintä, sosiaalinen intranet, virtuaalinen työtila

Kiia Rapo

Developing Security Related Communications in Finavia Corporation

Year	2016	Pages	70
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to provide a proposal concerning the improvement of internal communications related to security issues for Finavia Corporation's Corporate Security unit. This thesis examines how intranet can be utilized in developing the internal security related communications within the organization. As the end result of the thesis, a proposal of a virtual workspace was created.

The subject of the thesis was based on a need of the organization. The need for developing the communications techniques was noted in the organization already before the thesis project started. Therefore, utilizing intranet and virtual workspace for the purpose had also been discussed. Due to a lack of resources, the process of mapping the current state of the security related communications and what needs to be improved, along with the execution of the workspace, had remained only as a thought. During my internship in Finavia's Corporate Security unit in autumn 2015, we decided to have it as the topic of my thesis.

The theoretical framework of the thesis includes an overview of challenges in email-based communications as well as success factors of social intranets and requirements of succeeding with the changes of communication technologies. The methods used for acquiring background information were theme interviews and a web survey. The objective of the interviews and the survey was to examine thoughts about the current state of security related communications, challenges observed in email-based communications as well as goals for developing internal communication.

Based on the theoretical framework and research results, the process of creating the best practices for developing security related communications started. The outcome of the process was a virtual workspace, which is also a concrete output of this thesis. The workspace offers a solution to manage the observed challenges in security related communications.

Deploying the workspace was defined out of the context of the thesis, so the final execution and introduction of the workspace remained as the organization's own responsibility. Interesting topic for further research might be measuring the communicational benefits and satisfaction towards the new communications method. However, in order to implement the follow-up research in the future, the workspace needs to be first successfully launched among the organization.

According to Finavia, this thesis fulfilled their needs and corresponded completely with the reason of its execution. The proposal of the virtual workspace responded to the organization's need to develop security related communications cost-effectively and by utilizing the existing systems. The proposal was received open-mindedly in the organization. Moreover, Finavia thought that this thesis provided valuable help for the organization in developing security related communications and leading security measures.

Keywords: organizational communication, security related communications, social intranet, virtual workspace

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	6
3	Teoreettinen viitekehys	9
3.1	Keskeiset käsitteet	10
3.2	Sähköpostiviestinnän haasteet	12
3.3	Sosiaalisen intranetin menestystekijät	14
3.4	Viestintäteknologian muutosprosessissa onnistuminen	15
4	Aineistonkeruu, käsittely ja analysointi	18
4.1	Ryhmähaastattelu	18
4.1.1	Organisaation viestintäkulttuuri	19
4.1.2	Turvallisuusviestinnän nykytila ja ongelmat	20
4.1.3	Turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteet	23
4.2	Verkkokysely	24
4.2.1	Vastaajien taustatiedot	25
4.2.2	Organisaation sisäinen viestintä	26
4.2.3	Intranetin käyttö	30
4.2.4	Turvallisuusviestintä ja työtilat	32
4.3	Asiantuntijahaastattelu	34
5	Yritysturvallisuuden työtila	35
5.1	Tiedonkulun ja -hallinnan parantaminen	37
5.1.1	Uutissyöte	37
5.1.2	Ohjepankki	39
5.1.3	Alityötilat	40
5.2	Sähköpostikuorman vähentäminen ja ajankäytön tehostaminen	42
5.2.1	Skype for Business	42
5.2.2	Yhteystiedot	44
5.2.3	Usein kysytyt kysymykset ja hyödylliset linkit	47
5.3	Keskustelukulttuurin kehittäminen ja vuorovaikutteisuus	48
5.3.1	Keskustelupalsta	48
5.3.2	Osallistumisoikeudet	50
6	Johtopäätökset	51
7	Opinnäytetyöprosessin pohdinta ja ammatillisen kehittymisen arviointi	54
	Lähteet	56
	Kuviot	58
	Taulukot	59
	Liitteet	60

1 Johdanto

Turvallisuustyö ja sen kehittäminen organisaatiossa ovat jatkuvia prosesseja. Turvallisuusaiheisen viestinnän avulla voidaan vaikuttaa turvatoimien vaikuttavuuteen organisaatiossa ja sitoa eri toimintoja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Turvallisuusviestinnän yhtenä tavoitteena on edistää positiivisen turvallisuuskulttuurin luomista organisaation sisällä. (Merivirta 2011, 19-20.)

Sähköistymisen ja verkkoon siirtymisen myötä organisaatiot kohtaavat yhä useammin viestintään liittyviä haasteita. Asiantuntijaorganisaatioissa sähköpostien päivittäinen määrä on nousut useisiin kymmeniin, jopa satoihin viesteihin henkilöä kohden. Sähköposti on onnistunut vakioimaan asemansa tuttuna ja turvallisena, nopeana ja vaivattomana viestintäkanavana. Yksinkertaisuutensa varjopuolena sähköpostiviestintä tuo usein mukanaan ongelmia esimerkiksi viestien saavuttavuuden ja vaikuttavuuden suhteen. Lisäksi jatkuvasti lisääntyvä sähköpostin määrä tuottaa haasteita sähköpostikuorman hallinnan suhteen; kaikkiin viesteihin ei ehditä reagoimaan, vastausviiveet kasvavat pitkiksi ja asioita unohtuu tai jää huomioimatta.

Opinnäytetyö toteutettiin valtion lentoasemayhtiö Finavian Yritysturvallisuusyksikölle, joka hallinnoi maanlaajuisesti kaikkien Finavian lentoasemien turvallisuusasioita (Finavia, 2015c). Työ perustuu ajatukseen siitä, että turvallisuuskriittisissä toimintaympäristöissä työyhteisöviestinnän tulee turvallisen toiminnan takaamiseksi olla sujuvaa ja tavoitettavaa. Suuren ja moniportaisen kansallisen yhtiön ollessa kyseessä, tehokkaan ja tarpeisiin vastaavan turvallisuusviestinnän saavuttaminen asettaa organisaatiolle haasteita: Finavian lentoasemaverkoston kattaessa Helsinki-Vantaan lentoaseman lisäksi 18 pienempää siviili-ilmailutoimintaa ylläpitävää lentoasemaa ympäri Suomen, sekä kolme yleis- ja sotilasilmailutoimintaan keskittynyttä lentoasemaa, täytyy tiedon todella kulkea.

Opinnäytetyössä selvitetään, miten Finavian sisäiseen tietoverkkoon luotavaa virtuaalista työtilaa voidaan hyödyntää turvallisuusviestinnän kehittämisessä. Virtuaalisen työtilan avulla etsitään parhaita käytäntöjä sisäisessä turvallisuusviestinnässä kohdattavien haasteiden ratkaisemiseksi. Turvallisuusviestinnän kehittämisellä tavoitellaan tiedonkulun ja -hallinnan paraneamista, sähköpostikuorman vähenemistä ja ajankäytön tehostamista sekä keskustelukulttuurin kehittämistä ja viestinnän parempaa läpinäkyvyyttä organisaation sisällä.

2 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Finavia Oyj on Suomen valtion omistama lentoasemayhtiö joka ylläpitää ja kehittää kaikkiaan 22 lentoasemaa ja lennonvarmistuspalveluita Suomessa, luoden edellytykset turvalliselle ja

kilpailukykyiselle lentoliikenteelle. Yhtiön liikevaihto muodostuu lentoyhtiöille ja matkustajille tarjottavista palveluista, joihin kuuluvat matkustajien ja matkatavaroiden turvatarkastuspalvelut, kiitoteiden kunnossapito sekä lennonjohtopalvelut. Lentoliikenteen palveluja täydentää kolme tytäryhtiötä, Lentoasemakiinteistöt Oyj, Airpro Oy ja RTG Ground Handling Oy. Tuottamalla turvallisia, laadukkaita ja kustannustehokkaita lentoliikenteen palveluita ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavalla tavalla, Finavia pyrkii edistämään suomalaisen yhteiskunnan kilpailukykyä, liikkumista ja kansainvälisyyttä. Yhtiön liiketoiminta perustuu asiakaslähtöiseen ajatteluun sekä tinkimättömään turvallisuuteen ja sen tavoitteena on olla kannattava, arvostettu ja hyvin johdettu palveluyritys Suomessa. (Finavia, 2015b.)

Opinnäytetyön toimeksiantajan, Finavia Oyj:n konsernihallintoon kuuluvan Yritysturvallisuusyksikön tehtävänä on vastata Finavian lentoasemien turvallisuustoiminnan vaatimustenmukaisuudesta, keskeisimpänä toimintonaan sisäinen laadunvalvonta verkostolentoasemilla. Lisäksi yksikkö vastaa muun muassa turva-alan koulutusjärjestelmän kehittämisestä, laatii konsepteja joiden mukaan toimintaa lentoasemilla toteutetaan, osallistuu siviili-ilmailun kansainväliseen kehittämistyöhön sekä vastaa turvatarkastuspalveluiden ja -laitteiden hankinnan- ja budjetin koordinoinnista. Luonnollisesti myös yritysturvallisuusasioiden koordinointi ja kehittäminen ovat yksikön vastuulla, sisältäen keskeisenä osa-alueena Finavian kulunvalvontajärjestelmän pääkäyttäjyyden. Yritysturvallisuusyksikön toimien kautta pyritään takaamaan konsernin ja liiketoiminnan tavoitteiden saavuttaminen, palvelujen turvallisuus ja laatu sekä edistämään lentoliikenteen kilpailukykyä. (Finavia, 2015c.)

Yritysturvallisuusyksikkö koordinoi turvallisuusasioissa maanlaajuisesti kaikkia Finavian lentoasemia. Viestintää konsernin, verkostolentoasemien ja muiden sisäisten sidosryhmien välillä toteutetaan ensisijaisesti sähköpostitse tai puhelimitse. Erityisesti sähköpostiviestinnän haasteet viestien saavuttavuuden, vaikuttavuuden sekä yksisuuntaisuuden suhteen ovat aikaansaaneet halun ja tarpeen kehittää turvallisuusviestintää organisaation sisällä. Suurimpina haasteina on havaittu, että tieto ei sähköpostin kautta tavoita kaikkia tarvittavia tahoja tai se saattaa muuttua matkalla, mikäli vuoropuhelua käydään useamman tahon kesken. Organisaatiossa on myös huomattu sähköisten viestien tulkinnan olevan haastavaa, joka aiheuttaa toisinaan virheellisiä tulkintoja ja väärinymmärryksiä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Lisäksi sähköposti taipuu huonosti vuorovaikutteiseen keskusteluun ja asioiden kommentointiin.

Intranetin hyödyntäminen viestintäkanavana ja sen tarjoamat tiedonhallinnalliset mahdollisuudet on nostettu esiin Yritysturvallisuusyksikössä ensimmäisen kerran jo vuoden 2015 alussa. Henkilöstöresurssien puutteen johdosta kehittämisprojektia ei kuitenkaan ole koskaan käynnistetty. Suorittaessani työharjoittelua Finavialla syksyllä 2015, päätimme yhdessä organisaation kanssa ottaa turvallisuusviestinnän kehittämisen opinnäytetyöni aiheeksi.

Finavialla on käytössään Microsoft SharePoint 2013 pohjainen intranet, jota kutsutaan AviaNetiksi. AviaNet sisältää yleistä ja ajankohtaista tietoa Finavian henkilöstölle, toimien koko yhtiön keskeisenä tiedotuskanavana. AviaNetistä löytyy esimerkiksi perustietoa kaikista Finavian lentoasemista, yrityksen strategiasta, tietoa hallinnosta ja johdosta, kehitysohjelmista, palveluista ja toiminnoista, sekä työntekijän opas ja uutishuone. AviaNetin ollessa koko yrityksen yhteinen tietokanava, tarjoaa sen pohjalla oleva SharePoint -alusta lisäksi erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa intranetin kautta myös pienemmälle käyttäjäjoukolle kohdennettua viestintää. Virtuaalisia SharePoint työtiloja onkin Finavialla markkinoitu ja otettu onnistuneesti käyttöön tiedonhallinnan ja viestinnän parantamistarkoituksissa. SharePointin tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntämällä on tavoitteena luoda myös Yritysturvallisuusyksikölle kanava turvallisuusviestinnän kehittämiseksi. Opinnäytetyön tuloksena syntyy konkreettinen ehdotus virtuaalisesta Yritysturvallisuuden työtilasta.

Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö ja tutkimusstrategialtaan kartoitava tapaustutkimus eli case study. Hirsjärvi, Remes ja Saarikoski (2012, 134-135) kuvaavat tapaustutkimuksia tyypillisesti yksityiskohtaisiksi tutkimuksiksi, joissa kerätään intensiivistä tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tapaustutkimusten kiinnostuksen kohteena ovat prosessit ja tutkimusten avulla pyritään tyypillisimmin kuvailemaan ja selvittämään tiettyä, vähemmän tunnettua ilmiötä. Tapaustutkimukset eivät vie muutosta eteenpäin käytännössä, vaan pyrkivät luomaan kehitysideoita ja ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmiin vastaamalla kysymyksiin miten ja miksi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 37, 52-53).

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on tiedonkulun parantaminen Finavia Oyj:n Yritysturvallisuusyksikön ja lentoasemien sekä muiden sisäisten sidosryhmien välillä. Tiedonkulkua tarkastellaan turvallisuusviestinnän näkökulmasta, eli tavoitteena on luoda ehdotus sisäisen turvallisuusviestinnän kehittämiseksi. Viestinnän kehittämiseen on päätetty hyödyntää organisaatiossa jo käytössä olevaa Microsoft SharePoint 2013 intranet-alustaa. SharePointin tarjoamien mahdollisuuksien avulla on tarkoitus luoda Yritysturvallisuusyksikölle viestintäkanava, jonka kautta ajantasainen ja helposti löydettävissä oleva tieto tavoittaa varmemmin kaikki halutut tahot. Viestinnällisin keinoin tavoitellaan myös mahdollisuutta yhdistää ihmisten tietoja ja ammattitaitoa, tehostaa ajankäyttöä, kehittää keskustelukulttuuria sekä lisätä yhdenvertaisuuden tunnetta (Juholin 2013, 62). Opinnäytetyön laajempa strategisena tavoitteena voidaan näin ollen pitää yrityksen sisäisen dialogin ja yhteistyön parantamista.

Työ perustuu tutkimusongelmaan. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana ja tarkasteltavana ilmiönä ovat haasteet organisaation sisäisessä turvallisuusviestinnässä. Tutkimusongelman avulla on määritelty tutkimuskysymys:

- Miten intranetiä voidaan hyödyntää organisaation sisäisen turvallisuusviestinnän kehittämisessä?

Varsinaisen tutkimuskysymyksen rinnalle on määritelty lisäksi kaksi apukysymystä, joiden tavoitteena on auttaa tutkimusongelman ja sen ratkaisujen kartoittamisessa.

Tutkimuskysymystä tukevat apukysymykset ovat:

- Minkälaisia ongelmia sisäisen turvallisuusviestinnän nykytilassa esiintyy?
- Miten turvallisuusviestinnästä saadaan tehokasta, tavoitettavaa ja vuorovaikutuksellista?

Vastaamalla tutkimuskysymykseen ja apukysymyksiin organisaatio saa selville turvallisuusviestinnän nykytilan ja ehdotuksen viestinnän kehittämiseksi. Ehdotuksen perusteella organisaatio voi päättää kannattaako sen ryhtyä hyödyntämään intranetiä sisäisen turvallisuusviestinnän kanavana. Kehitysehdotuksen konkretisoimiseksi luodaan malli Yritysturvallisuuden työtilasta, jonka tavoite on vastata tutkimuksessa havaittuihin viestinnällisiin haasteisiin ja tarjota parhaat käytännöt viestinnän parantamiseksi. Opinnäytetyön puitteissa ei oteta kantaa työtilan käyttöönottoon eikä käyttöönoton tulosten seurantaan. Uudenlaisen viestintäkulttuurin jalkauttamista työtilan mahdollisen käyttöönoton helpottamiseksi käsitellään kuitenkin kirjallisuuskatsauksessa.

3 Teoreettinen viitekehys

Tutustuminen tutkimusaiheeseen ja teoreettisen viitekehysten muodostaminen alkoi keskeisten käsitteiden määrittelyllä ja kirjallisuuskatsauksella. Keskeiset käsitteet muodostavat perustan työssä käsiteltävälle asiakokonaisuudelle ja teoreettiselle viitekehykselle, joten ne päätettiin määritellä mahdollisimman syvällisesti. Syvällisen määrittelyn ensisijaisena tavoitteena on parantaa lukijan ymmärrystä ja kokonaiskuvan muodostamista aiheesta.

Kirjallisuuskatsauksen avulla tarkasteltiin tutkimusaiheen kokonaisuutta ja selvitettiin aiheeseen liittyvän olemassa olevan tutkimustiedon määrää ja laatua. Alkuperäisen suunnitelman mukaan kirjallisuuskatsauksen avulla oli tavoitteena selvittää minkälaisia kokemuksia yritykset ovat saavuttaneet siirtämällä työyhteisöviestintää virtuaalisiin työtiloihin tai yleisesti virtuaalisten työtilojen käyttöönotolla viestinnän näkökulmasta. Tutkimustietoa aiheesta löytyi kuitenkin niin niukasti, että näkökulmaa käsiteltävään aiheeseen hieman muutettiin. Kirjallisuuskatsauksessa perehdytään sähköpostiviestinnän haasteisiin, tehdään katsaus sosiaalisten intranetien menestystekijöihin ja käsitellään viestintäteknologian muutosprosessissa onnistumisen vaatimuksia.

3.1 Keskeiset käsitteet

Viestintä sanan etymologiset juuret juontuvat venäjänkieliseen sanaan *vest*, joka tarkoittaa sanomaa, tietoa, huhua tai uutista. Viestintä on paitsi tekninen prosessi, myös osa ihmisten välisiä suhteita. Sitä tapahtuu kaikkialla, useiden eri viestintävälineiden välityksellä. (Juholin 2009, 20-21.)

Yrityksmaailmassa viestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Ulkoisen viestinnän eli tiedottamisen tavoitteena on uutisoida, tehdä yritys tunnetuksi ja antaa sidosryhmille luotettava kuva yrityksestä. Sisäinen viestintä puolestaan on keskeinen osa organisaation tiedonkulkua. Yrityksen johto, toimihenkilöt, työntekijät ja heihin verrattavat toimijat edustavat viestinnän näkökulmasta katsottuna niin sanottua sisäpiiriä, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien edustaessa ulkopuolista maailmaa. (Juholin 2009, 40-41.) Sisäisen viestinnän tavoitteena on liittää organisaation työntekijät ja yksittäiset toiminnot yhdeksi kokonaisuudeksi ja motivoida tulokselliseen työskentelyyn (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 8-9).

Nykyään sisäisen viestinnän käsitettä pidetään vanhentuneena ja sen on Juholinin (2013) mukaan korvannut työyhteisöviestinnän käsite. Juholin (2013, 86) määrittelee työyhteisöviestinnän seuraavasti:

"Viestintä tapahtuu foorumeilla, joista tärkein on fyysinen tai virtuaalinen työtila tai -ympäristö, jossa työyhteisön jäsenet ja verkostokumppanit toimivat itseohjautuvasti ja kollegiaalisesti. Viestinnän tarkoitus on työskentelyn edellytysten luominen - työn ilo, työyhteisön ylläpito, vahvistaminen ja kehittäminen sekä uuden tiedon luominen, joka tapahtuu dialogisen ja vastuullisen vuorovaikutuksen kautta. Työyhteisön jäsenet muokkaavat työllään ja viestinnällään organisaationsa mainetta tietoisesti ja tiedostamattaan ja heijastavat sitä takaisin työyhteisöön."

Työyhteisöviestintä siis vaikuttaa siihen, miten hyvin yritys pystyy toteuttamaan perustehtävänsä ja saavuttamaan asetettuja päämääriä. Juholinin (2013) mukaan työyhteisöviestintä voidaan nähdä prosessina, joka sisältyy kaikkeen organisaatiossa tapahtuvaan tekemiseen ja luo edellytykset organisaation menestykselle. Työyhteisöviestinnän tehtävänä on luoda edellytykset työskentelylle, vahvistaa työhyvinvointia, luoda ja jalostaa tietoa sekä oppia dialogisen vuorovaikutuksen kautta. Dialogisuudella eli vuoropuhelulla viestinnässä tarkoitetaan viestinnän vuorovaikutteisuuden korostamista. Dialogisuuden merkitys korostuu työyhteisöviestinnässä sen tarjotessa mahdollisuuden saada esiin erilaisia mielipiteitä, sallien erimielisyydet ja keskustelun. Työyhteisöviestintään osallistuvat työyhteisön jäsenet sekä tilanteesta riippuen

myös muita osapuolia, kuten asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Yhtenä työyhteisöviestinnän osa-alueena voidaan pitää viestintäfoorumien kehittämistä. (Juholin 2013, 19-20.)

Turvallisuusviestintä on osa organisaation sisäistä viestintää. Merivirta (2011, 5) määrittelee turvallisuusviestinnän turvallisuusasioiden jatkuvaksi esillä pitämiseksi, asenteisiin vaikuttamiseksi sekä turvallisiin ja terveellisiin toimintatapoihin kannustamiseksi työpaikoilla. Realin ja Cooperin (2009) mukaan turvallisuusviestinnän tavoitteena on, että yrityksen henkilöstö pystyy itsenäisiä päätöksiä tekemällä toteuttamaan toimintaansa työpaikoilla mahdollisimman turvallisella tavalla. Turvallisuusviestinnän avulla voidaan jalkauttaa turvallisuusnormeja ja turvallisia toimintatapoja vaikuttaen näin työhyvinvointiin ja työn tuloksellisuuteen. Tuloksellisen turvallisuusviestinnän saavuttamiseksi tulisi viestinnän olla avointa ja kahdensuuntaista sekä informaation helposti työntekijöiden saavutettavissa. Sisäisen turvallisuusviestinnän avulla organisaatio voi myös rakentaa turvallisuuskulttuuriaan (Leppänen 2006, 179).

Lentoasemaympäristössä turvallisuusviestinnän keskeisenä tavoitteena on toiminnan vaatimuksenmukaisuuden ylläpito. Turvallisuuskriittisessä organisaatiossa sen avulla pyritään kehittämään toimintaa, opastamaan turvallisiin toimintatapoihin ja viestimään ajankohtaisista aiheista. Esimerkiksi koulutus, toimintaohjeet, raportit ja ajankohtaiset tiedotteet ovat osa turvallisuusviestintää Finavian Yritysturvallisuusyksikön näkökulmasta.

Intranet tarkoittaa organisaation sisäisiä tietoverkkoa, jonne organisaation ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä. Intranetin historia juontaa juurensa 1990-luvun loppuun, joten ne ovat viestintäkanavana melko uusi ilmiö. Ensimmäiset intranetit luotiin palvelemaan käyttäjiä lähinnä tietovarastoina ja linkkilistoina. Tänä päivänä ne sisältävät usein liiketoiminnan kannalta olennaista tietoa, ajankohtaisia uutisia sekä erilaisia työkaluja henkilöstön käyttöön päivittäisessä työssä. (Juholin 2009, 265-267.)

Käyttäjäkeskeisesti laadittuna intranet tarjoaa lukemattomia mahdollisuuksia toteuttaa organisaation sisäistä viestintää. Yksi intranetin merkittävimmistä eduista on, että se tarjoaa organisaation eri henkilöstöryhmille mahdollisuuden saada käyttöönsä samaa tietoa, riippumatta ajasta tai paikasta. Sitä voidaan pitää työskentely-ympäristönä, joka oikein suunniteltuna tarjoaa mahdollisuuden opiskella, suunnitella, tehdä yhteistyötä, jalostaa tietoa ja vaihtaa ajatuksia. Tiedon välittämisen lisäksi intranetit toimivat oivana keinona lisäämään vuorovaikutteisuutta organisaatioissa.

Sosiaalisella intranetillä tai intranet 2.0:lla tarkoitetaan perinteisten, tietokeskeisten intranetien rinnalle kehittyneitä julkaisualustoja, joilla käyttäjät voivat ilmaista itseään. Lundgren, Strandh ja Johansson (2012, 11) määrittelevät sosiaalisen intranetin organisaation si-

säiseksi tietoverkoksi, jossa työntekijät voivat helposti olla kontaktissa, kommunikoida ja jakaa tietoa toistensa kanssa useiden sosiaalisten ominaisuuksien avulla. Ne tarjoavat työkaluja, jotka tekevät uuden tiedon suodattamisesta ja lajittelusta nopeaa, helppoa ja tehokasta, sekä mahdollistavat käyttäjien työstää ideoitaan vähitellen kehittyvässä ympäristössä.

Sosiaaliset intranetit perustuvat web 2.0 teknologiaan ja työkaluihin. Web 2.0:lla tarkoitetaan tarkemmin toisen sukupolven internetpohjaisia palveluita, kuten wikejä, blogeja ja sosiaalisia verkostoja, jotka korostavat verkossa tapahtuvaa yhteistyötä ja tiedonjakoa käyttäjien kesken. Nämä työkalut eroavat perinteisistä yritysteknologioista ollen vuorovaikutteisia, dynaamisia, epämuodollisia ja tarjoamalla enemmän kontrollia käyttäjille. (Saldanha & Krishnan 2010, 1.) Vuorovaikutteisuutensa johdosta sosiaalisia intraneteja voidaan hyödyntää tavoitteissa muovata organisaation viestintäkulttuuria avoimempaan muotoon.

Virtuaalinen työtila on usein intranetiin liittyvä ominaisuus, jota voidaan pitää yhtenä työyhteisöviestinnän välineenä ja apukeinona. Ne ovat kuin virtuaalisia toimistoja, joiden kautta organisaation eri tasot ja toimijat voivat tavoittaa toisensa. (Ojala & Pöysti 2008, 53.) Työtilat ovat sivustokokonaisuuksia, jotka on tarkoitettu esimerkiksi tietyn tiimin tai projektin käyttöön. Niiden keskeisimpinä tavoitteina on vähentää sähköpostia, tehostaa ajanhallintaa ja nopeuttaa materiaalien tuottamista ja käyttämistä työtilan jäsenten kesken. Virallisen tiedottamisen lisäksi työtiloissa voidaan jakaa kokemuksia, kysymyksiä ja vastauksia, sekä tuottaa uusia ideoita. Kun kaikilla työtilan jäsenillä on samat tietolähteet ja välineet käytössään, on työtilojen havaittu parantavan kommunikointia, helpottavan yhteistyötä ja yhtenäistävän toimintatapoja.

3.2 Sähköpostiviestinnän haasteet

Sähköpostiviestintä on pitkään onnistunut säilyttämään johtavan aseman yhtenä suosituimmista viestintäkeinoista yritysmaailmassa. Syyt suosiolle ovat selvät: sähköposti on nopea, käyttäjäystävällinen ja kustannustehokas tapa viestiä, tarjoten hyötyjä organisatoriselle tuottavuudelle ja tehokkuudelle. Kasvavan suosion ja jatkuvasti lisääntyvän käytön myötä esiin on kuitenkin alkanut nousta viestintäkeinojen tehokkuutta laskevia haasteita. Nämä haasteet voidaan jakaa kahteen suurempaan kokonaisuuteen: määrän hallintaan sekä sisällön ja tyylin hallintaan. (Puro 2004, 61–73.)

Joitakin vuosia taaksepäin matkapuhelin oli se viestintäväline, joka kulki työntekijän mukana kaikkialle. Puhelimen soidessa jatkuvasti olivat päivät helposti luonteeltaan kokouksissa ja puhelimesta istumista. Puron (2004, 61) mukaan puhelinkeskusteluiden etuna voitiin kuitenkin pitää sitä, että puheluita ei voinut tulla määräänsä enempää; jos joku yrittää tavoittaa toisen puhelun ollessa kesken, puhelu tuottaa varattua, koputtaa ja lopulta ohjautuu vastaajaan.

Kaikki se informaatio jonka käsittelyyn ei riitä aikaa, karsiutuu tehokkaasti pois. Sähköpostin kohdalla tilanne on toinen; kaikki se mitä lähetetään, myös saapuu vastaanottajan postilaatikkoon. Kun Puro (2004, 61-62) on jo yli kymmenen vuotta sitten todennut asiantuntijoiden vastaanottavan päivän aikana jopa satoja sähköposteja, on määrä tänä päivänä todennäköisesti vain kasvanut.

Jos asiantuntijatyötä tekevä henkilö vastaanottaa päivässä parhaillaan 300 sähköpostiviestiä, voidaan määrän kiistämättä todeta olevan valtava (Puro 2004, 62). Sähköpostin ylisuureksi noussut volyymi eli "sähköpostitulva" onkin kenties merkittävin viestintämuodon jatkuvasti lisääntyneestä käytöstä aiheutuvista ongelmista. Sähköpostitulvalla viitataan paitsi vastaanotettavan ja saapuvan sähköpostin määrään, myös sähköpostien hallitsemiseen kulutettuun työaikaan. (Sumecki, Chipulu & Udechukwu 2011, 1.) Ilmiö on ensimmäisen kerran tunnistettu ja nimetty jo vuonna 1996, jonka jälkeen sen hallitsemiseksi ja helpottamiseksi on pyritty tutkimuksen avulla kehittämään toimivia ratkaisuja (Sumecki ym. 2011, 2).

Sähköpostitulvalla on havaittu olevan suoraa vaikutusta sähköpostiviestinnän tehokkuuteen. Jatkuvasti kasvava sähköpostin määrä turhauttaa ja uuvuttaa ihmisiä, tehden siitä viestintämuotona äärimmäisen rasittavan. Ylikuorman seurauksena viestien priorisoimisesta tulee haastavaa, tärkeisiin viesteihin jää helposti vastaamatta, viesteihin vastataan huolimattomasti tai luettu tieto jää rekisteröimättä. Vastaanotettujen viestien läpi kahlaamiseen ja olennaisen tiedon suodattamiseen informaatiotulvan joukosta kuluu organisaatiotasolla useita tunteja tehokasta työaikaa joka päivä. (Puro 2004, 65-66.)

Viestintäteknologian kehittymisen myötä sähköinen viestintä on myös tiukentanut aikakäsitystämme niin, että odotamme saavamme tietoa nopeammin ja nopeammin (Puro 2004, 64). Sähköposti on muuttunut luonteeltaan yhä enemmän pikaviestimiä muistuttavaksi viestintävälineeksi, sen ollessa tänä päivänä yhä useammalla käytössä myös mobiililaitteelta käsin. Sähköpostin ollessa jatkuvasti vain muutaman napautuksen päässä on raja työ- ja vapaa-ajan välillä alkanut hämärtyä. Monet kokevat, että saavutettavissa on oltava lähes vuorokauden ympäri, myös työajan ulkopuolella. Ei siis ole ihme, että sähköpostitulvan on havaittu olevan yhteydessä työntekijöiden kokemaan stressiin ja sen kautta työhyvinvointiin. (Sumecki ym. 2012, 2.)

Sisällön ja tyylin hallinta on toinen keskeinen ongelma-alue, johon sähköpostiviestinnässä törmätään, sillä erilaisia sähköposteja on niin paljon kuin lähettäjiä. Viestien tyyli vaihtelee lähettäjistä riippuen muodollisen ja epämuodollisen, tuttavallisen ja virallisen, pitkän ja pohdiskelevan sekä lyhyen ja tiiviin välillä. Nuorempien, sähköiseen viestintään tottuneiden sukupolvien siirtyminen työelämään on saanut sähköpostiviestinnän tyylin muuttumaan entistä

epämuodollisempaan ja nasevampaan suuntaan, aiheuttaen toisinaan jännitteitä työyhteisön keskuudessa. (Puro 2004, 68-70.)

Yksi merkittävimmistä ongelmista sisällön ja tyylin hallinnan suhteen liittyy sähköpostien tulkitsemiseen. Toisin kuin kasvokkain tai puhelimen välityksellä viestiessä, sähköpostin välityksellä viestin vastaanottajan on mahdotonta lukea lähettäjän ilmeitä tai eleitä tai päätellä lähettäjän mielialaa. Erityisesti mielipiteitä jakavista aiheista keskustelu sähköpostin välityksellä saattaa helposti aiheuttaa konflikteja, sillä kaikki vastaanottajat tulkitsevat viestit omalla tavallaan. Vaarana on sähköpostiviestien niin sanottu ylitulkitseminen, eli luetaan viesti negatiivisemmin kuin lähettäjä on tarkoittanut, irrotetaan yksityiskohtia asiayhteyksistään tai jopa tulkitaan kuviteltuja asioita rivien välistä. (Puro 2004, 68-72.)

Sähköpostin lisääntyneen käytön ja mobilisoitumisen seurauksena nousseet haasteet ovat ajaneet sähköpostiviestintään siihen tilanteeseen, että haasteet ja ongelmat ovat alkaneet kumota aiemmin viestintäkeinon etuina nähtyjä tekijöitä. Haasteet on havaittu monissa organisaatioissa ja niiden ratkaisemiseksi on alettu etsimään uusia keinoja kehittyvän viestintäteknologian maailmasta. Teknisten ratkaisujen lisäksi mahdollisia ratkaisuja voidaan Sumeckin ym. (2011, 2) mukaan löytää myös organisatorisin ja käytöksellisin keinoin.

3.3 Sosiaalisen intranetin menestystekijät

Tietointensiivisen asiantuntijatyön määrän kasvaminen on aiheuttanut tarpeen kehittää viestintäteknologiaa kohti entistä vuorovaikutteisempaa suuntaa. Työyhteisöviestintään liittyvissä tutkimuksissa on havaittu, että asiantuntijatyötä tekevien työajasta merkittävä osa kuluu tiedonhakuun ja sähköpostien lukemiseen (Kolehmainen & Korhonen 2014, 5). Koska käytetty aika suhteessa kokonaistyöaikaan saattaa olla yllättävänkin suuri, on Kolehmaisen ja Korhosen tutkielmassa pohdittu, voisiko sosiaalinen intranet toimia yhtenä keinona asiantuntijatyön tuottavuuden parantamiseksi (2014, 6). Sosiaalisen intranetin käsite on noussut enenevissä määrin esiin viime vuosien aikana etenkin työajan tehostamisesta ja tiedonhallinnan parantamisesta puhuttaessa.

Treemin ja Leonardin (2012) tutkimus osoittaa, että sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä mahdollistaa tiedon näkyvyyden (visibility), tiedon pysyvyyden (persistence), tiedon muokattavuuden (editability) ja tiedon yhdistyvyyden (association) täysin uudella, yhteisöllisemmällä tavalla kuin koskaan aiemmin. Tänä päivänä yli kahdella kolmesta yrityksestä onkin jo käytössään sosiaalisia toimintoja osana intranetiä (Ward 2012, 3). Wardin (2012, 5) mukaan yksi merkittävä syy sosiaalisten intranetien hyödyntämiselle ja käyttöönotolle on niiden kustannustehokkuus. Ratkaisu on verrattain helppo ja edullinen toteuttaa, etenkin jos organisaatiossa on perinteinen intranet jo käytössä. Kustannustehokkuuden lisäksi muita yleisiä syitä

sosiaalisen median käyttöönottoon työyhteisöviestinnän välineenä ovat esimerkiksi Lundgrenin ym. (2012, 28) tutkimuksen mukaan sisäisen viestinnän vahvistaminen ja organisaatiokulttuurin rakentaminen.

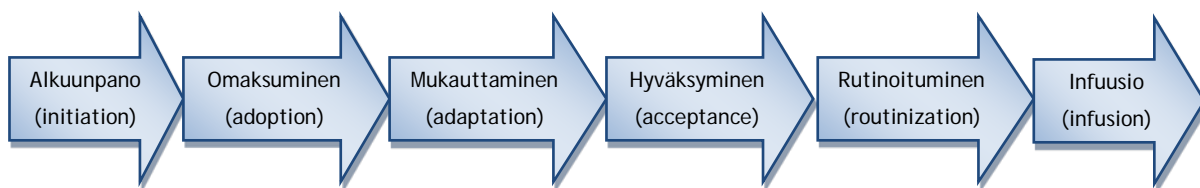
Sosiaalisten intranetien menestystekijöiksi ovat nousseet niiden mukanaan tuomat edut ja tehokkuus. Sosiaalinen intranet tarjoaa työntekijöille paremmat mahdollisuudet tehdä yhteistyötä kollegoiden kanssa ilman hierarkkisia tai maantieteellisiä rajoja. Viestinnän vahvistamisen lisäksi se toimii tiedonhallinnan välineenä mahdollistaen tiedon kokoamisen yhteen paikkaan. Näin tieto on nopeammin ja helpommin käyttäjien löydettävissä, kaikille samassa muodossa ja säilyy vuorovaikutteisuuden johdosta usein myös paremmin ajankohtaisena. Tiedon parantuneen saatavuuden ja löytyvyyden seurauksena organisaatioiden sisällä tapahtuva moninkertaisesti tehdyn työn määrä usein laskee, lisäten työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Sosiaalinen työskentely-ympäristö parantaa lisäksi vuorovaikutusta ja kehittää keskustelukulttuuria, lisää innovatiivisuutta organisaatiossa ja kokoaa kollektiivisen tietämyksen yhteen paikkaan. (Lundgren ym. 2012, 20.)

Yksi suurimmista haasteista sosiaalisten sovelluslustojen hyödyntämiselle on puute organisaatioiden halukkuudessa luoda ja käyttää yhteistyöhön perustuvia, avoimia ja läpinäkyviä verkostoja (Lundgren ym. 2012, 30). Keskeisenä tekijänä menestyksekkääseen käyttöön ja käytön tuomien etujen hyödyntämiseen vaaditaan siis johdon näkyvää sitoutumista ja uskallusta ottaa tarvittaessa ohjat. Mikäli johto ei ole sitoutunut eikä näe hyötyä, on työntekijöidenkin vaikea sitoutua uudenlaiseen viestintämuotoon (Lundgren ym. 2012, 37).

3.4 Viestintäteknologian muutosprosessissa onnistuminen

Muutoksen toteutumiseen vaikuttavat esteet ovat usein organisaatio- ja johtamiskulttuuriin liittyviä. Uudenlaisen viestintäteknologian ja sen myötä koko viestintäkulttuurin muuttaminen vaatii aikaa ja huolellista suunnittelua, jossa johdon tuki ja esimerkki nousevat keskeiseen osaan onnistumisen kannalta. Ilman suunnittelua, perehtymistä ja riittävää pitkäjänteisyyttä päädytään helposti tilanteeseen, jossa muutoksen aikaansaamiseksi on käytetty paljon aikaa, rahaa ja vaivaa, mutta tavoitellut tulokset jäävät lopulta saavuttamatta huonon toteutuksen johdosta (Baxter & Connolly 2013, 22). Viestintäteknologian muutosprosessissa onnistuminen on aikaa vievä prosessi, jonka toteuttamiseksi tutkimuskirjallisuudessa on esitetty useita erilaisia malleja ja teorioita.

Kolehmainen ja Korhosen (2014, 12-13) tutkielmassa viitataan 1990-luvun alussa esitettyyn Cooperin ja Zmudin malliin viestintäteknologioiden käyttöönotosta. Tämä vuonna 1990 kehitetty malli on esitetty kuviossa 1. Sen mukaan uuden viestintäteknologian käyttöönottoprosessi koostuu kuudesta perusvaiheesta:



Kuvio 1: Cooperin ja Zmudin malli viestintäteknologioiden käyttöönotosta (mukaillen Kolehmainen & Korhonen 2014, 12-13)

Alkuunpanovaiheessa pyritään tunnistamaan organisaation ongelmat ja mahdollisuudet, joihin uudenlaisen viestintäteknologian avulla haetaan ratkaisua. Omaksumisvaiheessa neuvotellaan viestintäteknologian käyttöönotosta, jonka jälkeen mukauttamisen vaiheessa kehitetään, asennetaan ja aloitetaan viestintäteknologisen ratkaisun ylläpito. Mukauttamisen vaiheessa henkilöstö koulutetaan viestintäteknologian käyttöön. Hyväksymisen vaiheessa henkilöstö sitoutuu viestintäteknologian käyttöön ja rutinoitumisvaiheessa uuden teknologian käyttö nähdään normaalina toimintana. Viimeisessä eli infuusiovaiheessa viestintäteknologian käyttö alkaa lopulta parantaa organisaation tehokkuutta.

Vaikka Cooperin ja Zmudin malli on kehitetty aikana jolloin internet-teknologia on ollut vasta aluillaan ja käytössä on ollut perinteisempää viestintäteknologiaa, se pätee hyvin vielä tämän päivän sähköistyneen viestinnän maailmassakin; muutosvastarinta ja ongelmat muutosjohtamisessa ovat haasteita, joita on kohdattu jo ennen internetaikakauden alkua. (Kolehmainen & Korhonen 2014, 12-13.)

Janes, Patrick ja Dotsika (2014) sekä Ward (2012) ovat puolestaan tutkineet intranetin käyttöönottoa helpottavia ja estäviä tekijöitä, sekä käyttöönottoon liittyviä haasteita. Samojen tekijöiden voidaan nähdä vaikuttavan myös virtuaalisten työtilojen käyttöönottoon, niiden ollessa usein osa intranetiä. Intranetin käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä Janesin ym. (2014) mukaan on esitetty taulukossa 1.

Helpottavat ja tukevat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Vahva ja näkyvä johtajuus. • Tiedon jakamista tukeva kulttuuri. • Organisaation työstä ja liiketoiminnasta tuleva selvä vaatimus.
Estävät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologiset haasteet, eli mikäli käyttäjät eivät koe intranetiä riittävän joustavaksi ja toiminnalliseksi. • Ajan puute, eli tilanne jossa sosiaalista intranetiä ei ole omaksuttu tavaksi tehdä työtä. • Selkeän liiketoiminnallisen vaatimuksen puuttuminen, eli organisaatiossa ei ole määritelty tarvepohjaa ja tavoitteita uuden viestintäkanavan käyttöönotolle. • Koulutuksen puute.
Jännitteitä ja haasteita aiheuttavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologian valinta, eli teknologia tulisi kyetä integroimaan organisaation käytössä oleviin järjestelmiin ja ratkaisuihin. • Käyttöön sitoutuminen, eli uuden viestintäteknologian käyttöön tulisi sitoutua alhaalta ylös ja ylhäältä alas.

Taulukko 1: Intranetin käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä (mukaillen Janes ym. 2014, 40-42)

Jos aihetta tarkastellaan vieläkin tarkemmin sosiaalisen intranetin näkökulmasta, on esimerkiksi Lundgrenin, Strandin ja Johanssonin (2012) tutkimuksessa kerätty hyviä käytäntöjä sisäisen viestinnän toteuttamiseen sosiaalisen intranetin avulla. Heidän mukaansa prosessi tulee aloittaa selvittämällä, mitä ominaisuuksia organisaatiossa tarvitaan työnteon helpottamiseksi. Käyttäjät kannattaa mahdollisuuksien mukaan ottaa alusta saakka mukaan suunnitteluun. Kun käyttäjät pääsevät osallistumaan, he ymmärtävät helpommin miksi uuteen viestintämuotoon ollaan siirtymässä, mitä ongelmia se ratkaisee ja kuinka sen avulla työnteosta voidaan tehdä helpompaa (Lundgren ym. 2012; Ward 2012). Suunnittelun yhteydessä käyttäjiä voidaan samalla informoida uuden viestintäkanavan eduista ja hyödyllisistä ominaisuuksista. Pohjatyö on tärkeää, sillä uutta viestintäkanavaa käyttöönotettaessa käyttäjät eivät välttämättä aina tiedä, mikä on mahdollista ja minkälaisia hyötyjä voidaan saavuttaa. (Lundgren ym. 2012.)

Käyttäjille tulee antaa riittävästi aikaa sopeutumiseen ja uuden opetteluun. Kun käyttäjien annetaan rauhassa perehtyä ja sopeutua uuteen viestintäkanavaan, voidaan työskentelyn odottaa suurella todennäköisyydellä tehostuvan tulevaisuudessa. Lundgrenin ym. mukaan olisi tärkeää pystyä mahdollisimman pian muutosprosessin alkuvaiheessa tunnistamaan ne ryhmät, joilla saattaa olla vaikeuksia päästä yli niin sanotun varhaisen oppimisen kynnykseltä. Tähän ryhmään voivat kuulua esimerkiksi he, jotka osoittavat suurinta muutosvastarintaa uudistusta

kohtaan sekä he, joille tietoteknisten järjestelmien käyttö on vierasta. Näille ryhmille on tarvittaessa tarjottava ylimääräistä koulutusta ja motivointia. (Lundgren ym. 2012.) Jotta uusi toimintatapa voi menestyä, muutosvastarinta ja sisäinen vastustus uutta kohtaan on voitettava. Etenkin organisaatioissa joissa tiettyihin toimintatapoihin on juurruttu, saattaa käyttäjien tapojen ja mielentilan muuttaminen muodostua haasteeksi (Lundgren ym. 2012, 37).

4 Aineistonkeruu, käsittely ja analysointi

Useamman kuin yhden tutkimusmenetelmän käyttö on tapaustutkimuksille tyypillistä, sillä tapaustutkimukset linkittyvät vahvasti teoriaan (Ojasalo ym. 2014, 52-53). Tutkimusaineiston hankintaan käytettiin tässä tutkimuksessa kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä tutkimusmenetelmiä, joita Hirsjärven ym. (2012, 164) mukaan ovat esimerkiksi ihmisten käyttö tiedonkeruun työvälineenä ja tarkoituksenmukaisuus tutkimuksen kohdejoukon valinnassa. Tutkimusaineistoa hankittiin teemahaastatteluilla ja verkkokyselyllä, joiden avulla tietoa kerättiin tärkeimmiltä kohderyhmiltä. Haastattelut ja kysely suunnattiin tarkoituksenmukaisesti eri kohdejoukoille, jotta aineistoa saatiin kerättyä mahdollisimman laajalla otannalla sekä työtilan tulevilta käyttäjiltä että ylläpitäjiltä. Tässä luvussa perehdytään tarkemmin tutkimuksessa käytettyihin aineistonkeruumenetelmiin, perustellaan valittujen menetelmien valinnat, sekä käsitellään ja analysoidaan saatua tutkimusaineistoa.

4.1 Ryhmähaastattelu

Opinnäytetyön keskeisimpänä tiedonhankinnan menetelmänä käytettiin haastattelua, joka valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi sen joustavuuden johdosta. Haastatteluja tehtiin kaksi ja niiden tarkoituksena oli kerätä syvällisempää taustatietoa tutkimusongelman ymmärtämiseksi. Haastattelut järjestettiin joulukuussa 2015 ja helmikuussa 2016. Ne äänitettiin kokonaisuudessaan haastateltavien suostumuksella ja analysoinnin helpottamiseksi materiaali litteroitiin eli puhtaaksikirjoitettiin sanatarkasti (Ojasalo ym. 2014, 110). Haastatteluissa käsiteltiin yritystoiminnan kannalta arkoja aiheita, joten litteroituja haastatteluja ei julkaista osana opinnäytetyötä. Lisäksi haastatteluihin osallistuneiden anonymiteetin säilyttämiseksi haastateltavista puhutaan tunnisteilla H1, H2, H3 ja H4.

Luonteeltaan molemmat haastattelut olivat teemahaastatteluja, jotka etenivät etukäteen rakennettujen teemojen mukaisesti. Haastattelun kysymykset laadittiin ennakoon, mutta teemahaastattelulle ominaisesti vastaajia ei tahdottu ohjailia liikaa ja haastattelurungoista joustettiin tarpeen mukaan keskustelun edetessä. (Ojasalo ym. 2014, 41, 107-108.) Haastatteluti-laisuudet pyrittiin pitämään keskustelunomaisina niin, että esitettyihin kysymyksiin vastaami-

sen lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus halutessaan täydentää ja tarkentaa muiden haastateltavien vastauksia tai kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelut analysoitiin teemoittelemalla eli tarkastelemalla ja luokittelemalla keskeisiä aihealueita tutkimusaineistosta (Ojasalo ym. 2014, 110). Teemoittelu tehtiin litteroiduille aineistoille. Tutkimuksen kannalta erityisesti ryhmähaastattelun tulokset olivat merkittäviä ja muodostavat keskeisen osan opinnäytetyötä. Tästä syystä tutkimusaineiston analyysissä on tahdottu keskittyä erityisesti ryhmähaastatteluun.

Ensimmäinen haastattelu oli muodoltaan ryhmähaastattelu johon osallistui kolme henkilöä. Haastattelu järjestettiin 8.12.2015. Haastatellut henkilöt valittiin aseman perusteella, kaikkien toimiessa keskeisinä turvallisuusviestijöinä organisaatiossa ja tulevina ylläpitäjinä ja sisällöntuottajina suunniteltavassa työtilassa. H1 edusti johtavaa asemaa, H2 ja H3 toimivat asiantuntijatehtävissä. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli kerätä syvällistä tietoa tutkittavasta aiheesta, ymmärtää organisaatiossa vallitsevia toimintatapoja ja kuulla keskeisten viestijöiden näkemyksiä turvallisuusaiheiseen viestintään liittyen. Haastattelulla kartoitettiin turvallisuusviestinnän nykytilaa, sekä selvitettiin toiveita ja tarpeita turvallisuusviestinnän kehittämisen suhteen. Ryhmähaastattelun haastattelurunko on esitetty opinnäytetyön liitteenä 2.

Ryhmähaastattelun keskeisimmiksi teemoiksi nousivat organisaation yleinen viestintäkulttuuri, turvallisuusviestinnän ongelmat sekä turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteet. Seuraavaksi käsitellään ja analysoidaan ryhmähaastattelun tuloksia näiden teemojen mukaisesti.

4.1.1 Organisaation viestintäkulttuuri

Organisaation viestintäkulttuuri nousi keskeiseksi teemaksi ryhmähaastattelussa. Keskustelu organisaation viestintäkulttuurista auttoi osaltaan ymmärtämään Finavialla vallitsevan organisaatio- ja turvallisuusviestinnän tilaa, valaisemalla taustoja yleisen viestintäkulttuurin näkökulmasta. H3 kuvasi organisaation sisäistä viestintäkulttuuria seuraavasti:

"Kun minusta tuntuu, että jossain vaiheessa (viestintäkulttuuri) on ollut vähän semmoinen pelotteleva..."

Pelottelevalla viestintäkulttuurilla H3 viittasi esimerkiksi syyllisten etsimiseen. Kaikki haastateltavat totesivat kuitenkin yhdessä, että viestintäkulttuuriin liittyvät ongelmat on havaittu. Kulttuurin parantamiseksi on lanseerattu niin kutsuttu "just culture" -malli, jonka jälkeen viestintäkulttuurin ja -ilmapiirin koetaan parantuneen huomattavasti. Yleisenä koko yhtiön laajuisena tavoitteena on muokata vallitsevaa viestintäkulttuuria avoimempaan suuntaan ja

esimerkiksi kannustaa työntekijöitä ilmoittamaan ongelmista ja havainnoistaan avoimemmin:

"Meillähän on nyt talossa ollut tämä, tai sitä on lanseerattu tämmöistä "just culture" missä nimenomaan tämmöinen syyllisten hakeminen se ei kuulu siihen hommaan... ...eli kannustetaan ihmisiä tekemään havaintoja ja ilmoituksia ilman että siinä olisi pelkoa siitä että jotenkin leimautuisivat tämmöisiksi juorukeloksi tai kantelijaksi tai mitä hyvänsä."

Yritysturvallisuusyksikön näkökulmasta yksi suuri ongelma viestintäkulttuurissa on sähköpostin välityksellä käytävään kahdenväliseen viestintään turvautuminen, jonka avulla pyritään voimakkaasti tukeutumaan yksittäisten asiantuntijoiden apuun. Kahdenvälinen viestintä koetaan yritysturvallisuuden asiantuntijoiden keskuudessa raskaaksi, kuormittavaksi ja oman työn tehoa heikentäväksi. Ongelmanratkaisun suhteen organisaatiossa toivotaankin enemmän omaaloitteisuutta, itseohjautuvuutta, uskallusta vertaistuen ja -avun pyytämiseen sekä antamiseen:

"...kulttuuri olisi aina se että okei, sinulla on ongelma, onko sinulla siihen kehitysehdotuksia? Jos ei ole, niin kysytään muilta. ...meilläkin ehkä vähän liian paljon täällä Yritysturvassa annetaan suoria valmiita vastauksia... ...se olisi ehkä kuitenkin parempi ohjata siihen itse sen asian ratkaisuun ja pohdintaan, vertaistuen hakemiseen, koska se vähentäisi täälläkin sitä kuormitusta. Että nyt-hän tulee tosi yksityiskohtaisia kysymyksiä lentoasemilta, mitkä ne periaatteissa pystyisi itsekin ratkaisee."

Yritysturvallisuusyksikössä toivotaan, että organisaation yleinen viestintäkulttuuri jatkaisi kehitystään kohti entistä avoimempaa, kannustavampaa ja vuorovaikutuksellisempaa suuntaa. Avoimemman ja kannustavamman viestintäkulttuurin avulla toivotaan päädyttävän tilanteeseen, jossa henkilöstö uskaltaa esittää ongelmia ja kysymyksiä avoimesti; ei vain yksittäisille asiantuntijoille, vaan myös kollegoiden keskuudessa. Pelottelusta ja taipumuksista syyllistää yritetään päästä lopullisesti eroon, jotta tavoite avoimemmasta viestintäkulttuurista toteutuisi.

4.1.2 Turvallisuusviestinnän nykytila ja ongelmat

Turvallisuusviestinnän nykytila ja ongelmat nousivat toiseksi selkeäksi teemaksi haastattelussa. Teeman alla käytiin ensisijassa keskustelua keskeisimmistä ongelmista ja niiden pohjalla vaikuttavista tekijöistä. H1:en havaintojen mukaan haasteet ovat lähtöisin pidemmän ajan takaa ja kumpuavat jopa johtamiskulttuurista saakka:

"Se johtamisen kulttuuri silloin alkuaikoina oli hyvin pitkälle kyllä semmoista että vaikka ohjeita ja muita määräyksiä annettiin niin täällä lentoasemien päälliköt kyllä viittasi kintaalla niille... ..edelleen konsernin ihan ylimmässä johdossa ja hallitukseenkin ulottuen tulee tällaisia jatkuvia kyselyjä että voisiko tässä oikaista näistä prosesseista mitä täällä on niin kun yhdessä sovittu..."

"Mutta väittäisin että nyt mennään niillä ehdoilla, ja se koskee kaikkia, mitkä on yhteisesti sovittu. Ja olen aina pyrkinyt tähdentämään sitä että se johto ja sen oma esimerkki niin se on kyllä se mikä on aivan niitä tärkeimpiä osa-alueita tässä viestinnässä. Tuolla johto, oli se sitten ylin johto, keskijohto tai välitön semmoinen suoritusportaan esimies kymppi asemassa oleva, kun siellä lipsutaan, niin se on selkeä viesti sitten alaisille että joo, ei tämä nyt niin tärkeää ole eikä tätä tarvitse noudattaa..."

Turva-asioiden muuta toimintaa hankaloittava luonne ja vaikeasti hahmotettava kokonaisuhyöty eivät H2:en mukaan ole myöskään tukeneet sellaisen johtamiskulttuurin syntyä, jossa esimerkin avulla kannustettaisiin hyviin suorituksiin:

"Turva-asiat monta kertaa on käytännön elämää hankaloittavia asioita ja niihin halutaankin pitää etäisyyttä..."

Sähköposti toimii keskeisimpänä työyhteisöviestinnän kanavana Finavialla. Intranetin tarjoamien virtuaalisten työtilojen viestinnällisiä mahdollisuuksia on markkinoitu organisaation IM-osaston (Information Management) puolesta runsaasti, mutta muutosvastarinnan johdosta työtilojen hyödyntäminen on jäänyt vähäiseksi. Koko Finavian kattava intranet, AviaNet, on sen sijaan käytössä ensisijaisena kanavana koko organisaatiota koskevien ajankohtaisten asioiden ja uutisten välittämissä. AviaNetin myötä koko organisaatiolle lähetettävästä massasähköpostista on onnistuttu luopumaan. Sähköpostia käytetään kuitenkin laajalti lentoasemien ja eri yksiköiden välisessä sisäisessä viestinnässä. Esimerkiksi Yritysturvallisuusyksiköstä suuri osa operatiivisista ohjeista, raporteista ja tiedotteista kulkee eteenpäin sähköpostitse.

Turvallisuusviestinnän vaikuttavuuden lisäksi sähköpostin käyttö keskeisenä viestintävälineenä nostattikin runsasta keskustelua. Sähköpostin suurimpina haasteina nähtiin haastateltavien mielestä ylisuureksi kasvaneen sähköpostikuorman aiheuttamat haasteet ajan- ja tiedonhallinnan suhteen sekä ongelmat sähköpostin saavuttavuudessa:

"No kai se nyt on että noi sähköpostit on ihan tukossa. ...menee aika viestien perkaamiseen ja sitten on tosiaan se kun on aina rajattu vastaajajoukko, onko

sulla joku unohtunut siitä, lukevatko ne ihmiset niitä viestejä. No okei ei se intrakaan sitä ratkaise että käydäänkö siellä lukemassa, mutta ainakin voidaan sanoa, että se tieto on siellä kaikkien saatavilla."

"Sitten me tullaan myös siihen ongelmaan... ..kuka sen sitten lukee vaikka siihen pantaishkin noottia että nyt tässä on tällöinen ja tällöinen muutos tullut... Hautautuu monta kertaa sekin viesti sinne muiden joukkoon."

"Ja aika hidasta juuri sen takia että hirveä määrä lukemattomia sähköposteja ja sitten sieltä yrittää bongaa ne kiireellisemmät..."

Saavuttavuuteen liittyen Finavialta puuttuu H2:en mielestä erityisesti johdon, keskijohdon ja esimiestason välinen kanava, jossa voitaisiin viestiä keskeisimpien tahojen kesken. Yhteisen viestintäkanavan puuttuminen vaikeuttaa kaikkien tarvittavien tahojen tavoittamista:

"Esimiehellä pitää olla riittävät välineet, tieto ja kanavat siihen (viestintään)... ..valitti siitä nimenomaan, ettei ole semmoista yhtä kanavaa missä saisi helppo postia kiinni."

Saavuttavuuteen liittyen sähköpostin ongelmaksi koettiin myös viestintämuodon suppeus, sen ollessa pääsääntöisesti vain kahden tai korkeintaan muutamien ihmisten välistä kommunikointia. Kun esimerkiksi kysymyksiä esitetään tai havaittuihin ongelmiin etsitään ratkaisua sähköpostitse, jää tieto usein saamatta suurelta joukolta ihmisiä joita asia myös koskettaisi. H2:en mukaan sähköpostin välityksellä on hankala synnyttää keskustelua tai saada mukaan ulkopuolista perspektiiviä:

"Ja tässä minun mielestä onkin yksi keskeinen ongelma, että sähköposti viestinvälityskeinona on tosi suppea, että se ei tavoita välttämättä heti oikeita ihmisiä. Mutta sen sijaan, jos siihen hyödyntäisi jotain keskustelufoorumia, niin se on siellä heti kaikkien nähtävillä. Niin silloin ne jolla on se paras tieto, pääsee siihen vastaa halutessaan."

Turvallisuusviestinnän suurimmiksi haasteiksi nousivat siis haastattelun perusteella viestinnän vaikuttavuus ja sähköpostin käyttö viestintävälineenä. Haasteet turvallisuusviestinnän vaikuttavuuden suhteen kumpuavat vuosien takaa, aikanaan vallinneesta johtamiskulttuurista saakka. Sähköpostiviestintään liittyvät ongelmat ovat monin osin samoja, joita aiemmin kirjallisuuskatsauksen luvussa 3.1 käsiteltiin yleisellä tasolla. Keskeisimpinä esiin nousivat sähköpostin määrän ja ajankäytön hallinta sekä saavuttavuus. Lisäksi haastateltavat totesivat Fina-

vialta puuttuvan sellainen viestintäkanava, jonka välityksellä johto, keskijohto ja esimiesporras voisivat keskitetysti kommunikoida ja keskustella.

4.1.3 Turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteet

Tavoitteet turvallisuusviestinnän kehittämiseksi ovat lähtöisin Yritysturvallisuusyksikön tarpeesta ja tahtotilasta. Tahto kehittää viestintää perustuu päivittäisessä viestinnässä kohdattaviin ongelmiin, erityisesti sähköpostiviestinnän suhteen. Haastatellut henkilöt ovat keskeisessä asemassa viestinnän kehittämisen suhteen, heidän ollessaan aktiivisimpia turvallisuusviestijöitä. He myös toimivat tulevana ylläpitäjinä ja sisällöntuottajina opinnäytetyönä suunniteltavassa Yritysturvallisuuden työtilassa.

Turvallisuusviestinnän nykytilan ja ongelmien puimisen jälkeen keskustelu ohjautui turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteisiin. Turvallisuusviestinnän haasteita silmällä pitäen merkittävimmäksi tavoitteeksi viestinnän kehittämisen suhteen nousivat sähköpostiviestinnän vähentäminen ja toimivan viestintäkanavan kehittäminen sen tilalle:

"Minulla on aika iso halu saada tämä toimimaan, että loppuisi räpeltäminen kaikkien noiden sähköpostien ja sähköpostilla lähetettyjen ohjeiden kanssa."

Sähköpostiviestinnän mukanaan tuomat ongelmat liittyvät enimmäkseen tiedonkulkuun. Suurimmaksi tiedonkululliseksi ongelmaksi nähtiin sähköpostin epävarma saavuttavuus: tieto leviää huonosti ja jakelulistojen ulkopuolelle jää helposti tahoja, joille tieto olisi tarpeellista. Viestinnän kehittämisellä pyritään saavuttavuuden näkökulmasta siihen, että tieto olisi yhdessä paikassa helposti kaikkien niiden saatavilla, jotka sitä tarvitsevat:

"Ja tiedon leviäminen olisi parempaa, että se on siellä saatavilla niille ketkä sitä tarvitsee ilman että sitä tarvitsee erikseen niille kaikille lähettää."

Tiedon paremman saavuttavuuden ja saatavuuden avulla pyritään kehittämään turvallisuusviestinnän läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan sitä, että keskeinen tieto pysyisi tallessa kaikkien nähtävillä ja olisi kaikille samassa muodossa saatavilla:

"...jos siitä sähköpostista päästäisi vähän enemmän eroon, niin se toisi ehkä sitä läpinäkyvyyttä... Että ne ensinnäkin pysyy jossain tallessa näkyvissä ne kaikki asiat jota on sovittu..."

Tavoitteena on myös kehittää viestintää vuorovaikutteisemmaksi. Vuorovaikutteisudella viitataan keskustelukulttuurin kehittämiseen esimerkiksi peer-to-peer eli kollegalta-kollegalle -

viestintään kannustamalla. Turvallisuuskulttuuria yritetään viestinnän keinoin muovata kohti itseohjautuvampaa suuntaa niin, että ongelmissa ei aina tarvitsisi turvautua Yritysturvallisuuden asiantuntijoiden apuun. Tämä vähentäisi H2:en mukaan kuormitusta Yritysturvallisuusyksikössä, tehostaisi ajankäyttöä, vähentäisi moninkertaisesti tehdyn työn määrää sekä kehittäisi ajan myötä itsenäistä ongelmanratkaisukykyä:

"...sitten just se että ne turvakoordinaattorit olisi itse aktiivisia, että kaikkiin kysymyksiin ei edes meidän tarvitsisi vastata. Vaan jos se on vaikka jollain kentällä tiedossa, ne kävisivät sanomassa, että me ollaan tehty näin tähän asiaan. Niin se lähtisi vähän niin kun ohjaamaan itse itseään."

"Minun mielestä se pitää turvakoordinaattoreille ja päälliköille viestiä niin että kaikki saisi nopeammin sen saman tiedon mitä kaikki kuitenkin tarvitsee. Ja vaikka se kysymys minkä siellä esittää ei ehkä sillä hetkellä koske kaikkia muita kenttiä, mutta se voi seuraavalla viikolla koskea seitsemää muuta."

"Sitten jos (kysymykset) tulee yhteen paikkaan, niin siellä voi olla yhden vastaajan sijasta yhtäkkiä kymmenen jotka voi ottaa siihen kantaa."

Haastattelun perusteella turvallisuusviestintää voitaisiin kehittää monella tavalla nykyistä paremmaksi. Kehittämisen keskeisimpinä tavoitteina nousivat esiin sähköpostin määrän vähentäminen, tiedon saavuttavuuden ja saatavuuden parantaminen, viestinnän parempi läpinäkyvyys, avoimuus sekä vuorovaikutteisuuden lisääminen. Lisäksi viestinnän kehittämisen pitkän tähtäimen tavoitteena voidaan nähdä vallitsevan turvallisuuskulttuurin kehittäminen nykyistä itseohjautuvampaan muotoon.

4.2 Verkkokysely

Toisena menetelmänä taustatiedon ja tutkimusaineiston keruuseen käytettiin verkossa toteutettua kyselytutkimusta. Kyselyn keskeisimpänä tavoitteena oli selvittää tiedonkulun sujuvuutta organisaation sisällä, näkemystä turvallisuusviestinnän nykytilasta sekä intranetin ja virtuaalisten työtilojen käyttötottumuksia työtilan tulevien käyttäjien näkökulmasta. Vastaja joukko määriteltiin tarkkaan eikä kyselyn tarkoituksena ollut pyrkiä yleistettävyyteen.

Kysely (liite 1) toteutettiin Digium Questback -sovelluksella tammi-helmikuussa 2016. Kohde-ryhmäksi valittiin aktiivisesti Yritysturvallisuusyksikön kanssa turvallisuusasioista viestivät tahot kultakin Finavian siviili-ilmailutoimintaa harjoittavalta lentoasemalta. Näihin tahoihin kuuluivat aluejohtajat, lentoasemien päälliköt, turvakoordinaattorit ja kunnossapitopäälliköt.

Lisäksi kysely lähetettiin Helsinki-Vantaan lentoaseman turvapalveluiden johdolle sekä Finavian turva-alan koulutusyksikön henkilöstölle. Yhteensä kyselyn vastaanotti 55 henkilöä.

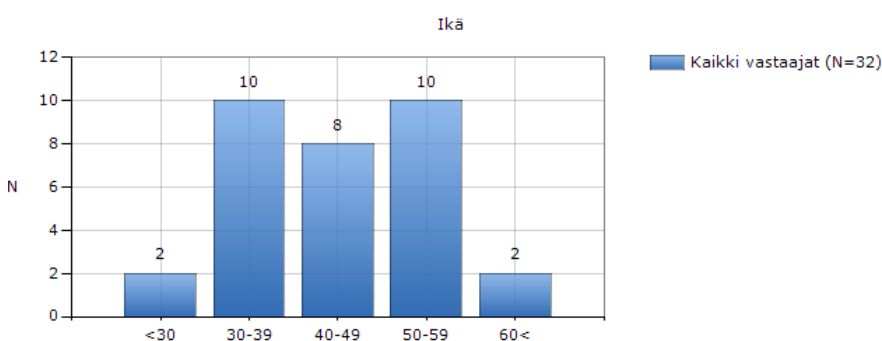
Vastausaikaa annettiin kaksi ja puoli viikkoa. Puolessa välissä vastausaikaa kaikille vastaanottajille lähetettiin muistutus kyselyyn vastaamisesta. Kysely sisälsi kokonaisuudessaan 26 pakollista kysymystä sekä kuusi tarkentavaa ja vastauksesta riippuvaista kysymystä. Kysymykset olivat muodoltaan monivalintakysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. Kysely koostui neljästä aihealueesta: vastaajan taustatiedot, konsernin sisäinen viestintä, intranetin käyttö sekä turvallisuusviestintä ja työtilat.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 32 henkilöä, eli noin 58 % kaikista kyselyn vastaanottaneista henkilöistä. Vastausprosentti jäi tavoiteltua alhaisemmaksi. Tavoiteltua alhaisempaa vastausprosenttia kuitenkin kompensoi laadukkaat vastaukset. Oli positiivista huomata, että kyselyyn vastanneet olivat selvästi käyttäneet aikaansa pohtien kysymyksiä ja niiden merkitystä vastatessaan.

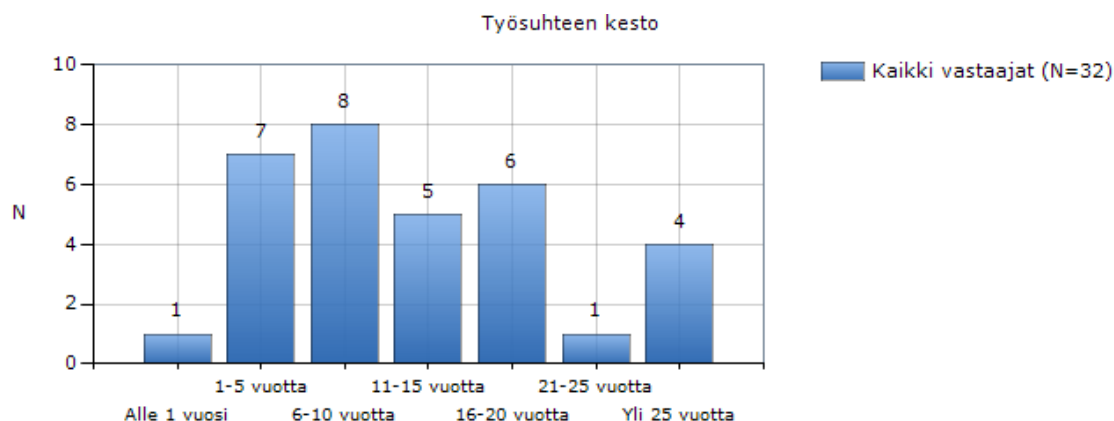
4.2.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn ensimmäinen aihealue kokosi perustietoja vastaajista. Vastaajista tahdottiin tietää sukupuoli, ikä, työsuhteen kesto sekä asema organisaatiossa. 32:sta kyselyyn vastanneesta henkilöstä 18 oli miehiä ja 14 naisia.

Vastaajien iän ja työsuhteen keston perusteella kartoitettiin muutosvastarinnan suuruuden mahdollisuutta. 1980-luvun alun jälkeen syntyneitä voidaan kutsua niin sanottuun Y-sukupolveen kuuluviksi. Näille alle 40-vuotiaille "diginatiiveille" viestintätekniikan kanssa toimiminen on osa arkipäivää ja heille tiedonkulkua parantavan konseptin vastaanotto on osa luonnollista teknologian kehittymistä. X-sukupolvi ja vanhemmat sen sijaan eivät omaa yhtä korkealla tasolla olevaa teknistä osaamista, jolloin uudensuunniteltuihin teknologisiin konsepteihin sopeutuminenkin on haastavampaa. (Erkko 2015.) Kyselyyn vastanneista 20 henkilöä oli iältään yli 40-vuotiaita (kuvio 2) ja 16 kertoi työskennelleensä Finavialla yli 10 vuotta (kuvio 3).



Kuvio 2: Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma



Kuvio 3: Kyselyyn vastanneiden työsuhteiden kestot

Kyselyn kohderyhmänä olivat henkilöt, jotka tulevat käyttämään Yritysturvallisuuden työtilaa. Suurin kyselyyn vastannut ryhmä olivat turvakoordinaattorit ja turvapäälliköt, joita vastasi yhteensä 13 kappaletta. Yhdeksän vastaajaa ilmoitti asemakseen lentoaseman päällikkö ja kymmenen kuului kategoriaan jokin muu. Jokin muu kategoriaan vastanneista neljä oli turvakouluttajia, yksi palveluesimies, yksi turvakoordinaattori/kunnossapidon työnjohtaja, yksi turvatarkastaja, yksi asiantuntija, yksi koulutus- ja projektipäällikkö sekä yksi palveluneuvoja.

4.2.2 Organisaation sisäinen viestintä

Toisen aihealueen kysymyksillä selvitettiin vastanneiden näkemystä ja mielipiteitä työyhteisöviestinnästä sekä sen yleisestä sujuvuudesta. Kysymykset muodostettiin teemahaastattelun tulosten perusteella, painottaen sähköpostiviestintään ja siinä havaittuihin ongelmiin.

Aihealueen ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin mitä viestintämuotoa vastaanottajat käyttävät ensisijaisesti organisaation sisäisessä viestinnässä. 29 vastaajaa vastasi viestivänsä ensisijaisesti sähköpostilla ja kolme puhelimitse. Toisena kysymyksenä selvitettiin, kuinka usein vastaajat lukevat sähköpostejaan. 31 vastaajaa vastasi lukevansa sähköpostia useita kertoja työpäivän aikana ja yksi 1-2 kertaa työpäivän aikana.

Kolmantena kysymyksenä pyydettiin vastaajia arvioimaan organisaation sisäisen sähköpostin päivittäistä määrää. 17 vastaajaa kertoi vastaanottavansa päivässä kahdestakymmenestä yli neljäänkymmeneen sähköpostiviestiä Finavian sisältä (kuvio 4).



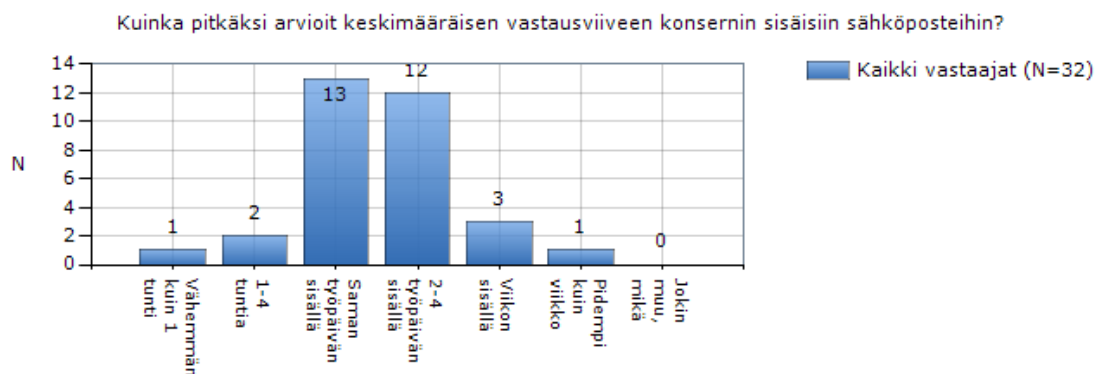
Kuvio 4: Konsernin sisältä vastaanotetun sähköpostin päivittäinen määrä

Vastapainoksi kysyttiin myös arviota Finavian sisällä lähetettyjen sähköpostien päivittäisestä määrästä. Lähetetyn sähköpostin määrät olivat selvästi pienempiä, sillä 20 henkilöä vastasi lähettävänsä enintään 20 sähköpostia päivässä yhtiön sisällä (kuvio 5). Syitä vastaanotetun ja lähetetyn sisäisen sähköpostin määrien erossa voivat olla esimerkiksi se, että kaikkiin viesteihin ei ehditä vastaamaan päivän aikana, tai se, että osa vastaanotetuista sähköposteista ovat vastaanottajan näkökulmasta niin sanottuja ”tiedoksi” - tyylisiä viestejä, eivätkä näin ollen vaadi reagointia.



Kuvio 5: Konsernin sisällä lähetetyn sähköpostin päivittäinen määrä

Koska teemahaastattelun perusteella ennakko-oletuksena oli sähköpostikuorman olevan suuri, pyydettiin vastaajia seuraavaksi arvioimaan keskimääräistä vastausviivettä konsernin sisäisiin sähköposteihin (kuvio 6). Puolet vastanneista eli 16 vastaajaa kertoi yleensä saavansa vastauksen saman työpäivän sisällä. 12 vastaajaa arvioi vastausviiveeksi keskimäärin 2-4 työpäivää, kolme vastaajaa arvioi vastauksen saamisen mahtuvan viikon sisään ja yksi vastaaja oli sitä mieltä että vastausviive on keskimäärin jopa pidempi kuin viikko.



Kuvio 6: Keskimääräinen vastausviive konsernin sisäisiin sähköposteihin

Tämän jälkeen esitettiin avoin kysymys, jossa kyselyn vastaanottajia pyydettiin lyhyesti kertoamaan oma mielipiteensä sähköpostista ensisijaisena viestintäkanavana. Vastaukset vaihtelivat suuresti ja jakautuivat selvästi positiivisiin ja negatiivisiin mielipiteisiin. Useat olivat kuitenkin sitä mieltä, että sähköpostista viestintämuotona löytyy sekä positiivisia että negatiivisia puolia. Valtaosa vastaajista onnistui perustellusti esittämään näkemyksensä.

Positiivisina puolina mainittiin muun muassa nopeus, helppous ja tehokkuus. Erityisesti ei-kii-reisissä asioissa sähköpostia pidettiin toimivana keinona olla yhteydessä. Lisäksi positiiviseksi ominaisuudeksi mainittiin se, että sähköpostilla käydystä keskustelusta jää aina jälki; asiat tulee dokumentoitua ja taltioitua kirjallisessa muodossa, ainakin viestiketjuun osallistuneiden tahojen kesken. Negatiivisina puolina nousivat esiin esimerkiksi väärin tulkintoihin ajautuminen haasteellisista asioista viestiessä sekä mahdolliset konfliktitilanteet sen seurauksena. Lisäksi koettiin, että sähköposti tarvitsee tueksi tilanteesta ja viestin luonteesta riippuen usein jonkin toisen viestintäkanavan käyttöä:

”Sähköposti on hyvä tapa saada kaikki asiat kerrotuksi ja näin asia on myös dokumentoitu. Sähköpostilla viestintä voi kuitenkin johtaa väärin tulkintoihin ja ristiriitatilanteisiin, eli haastavissa asioissa sähköpostilla lähetettyä tietoa on hyvä tukea ihan konkreettisesti, esim. lyhyellä puhelinpalaverilla ja varmistaa, että viestintä on molemmin puolin oikein ymmärrettyä. Konsernin sisäinen viestintä ei saa koskaan olla kasvotonta, vaan avointa, selkeää ja luottamusta herättävää. Lisäksi liiallinen sähköpostitulva hidastaa asioiden hoitamista, nimimerkillä noin 500 sähköpostia kuukaudessa vastaanottava. Joskus chati voisi olla tehokkaampi ja parempi tapa viestiä.”

Yhtenä negatiivisena puolena ja sähköpostin suurta määrää selittävänä tekijänä mainittiin niin sanotut ”tiedoksi” - sähköpostit, jotka lähetetään vastaanottajalle varmuuden vuoksi. Tällai-

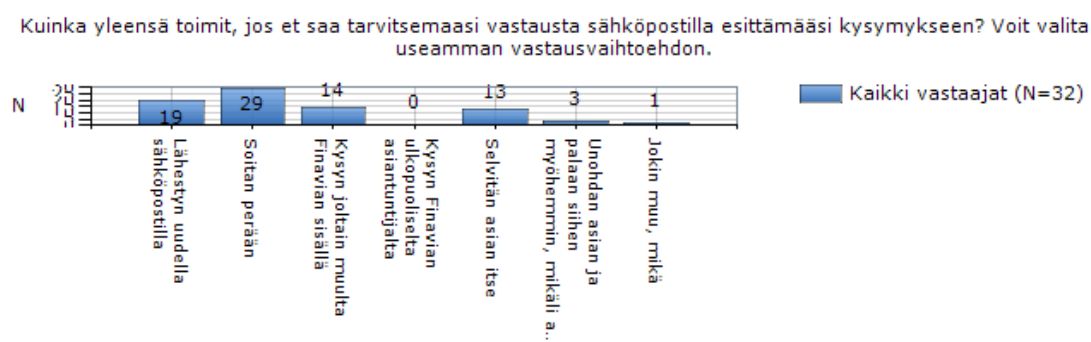
set sähköpostit eivät usein vaadi vastaanottajalta reagoitua, mutta kuormituksellaan kuluttavat tehokasta työaikaa niiden vaatiessa kuitenkin läpikäymistä:

”Ei toimiva, koska lähettäjällä ja vastaanottajalla voi olla eri odotukset viestin vastaamisesta ja sisällöstä. Lisäksi sähköposteista suuri osa on sellaisia, että lähettäjä vain varmuuden vuoksi laittaa monia eri vastaanottajia vastaanottajakenttään - just in case.”

Vastaajien turhautumisen sähköpostiviestittelyyn huomasi useista vastauksista. Sähköpostin helppouden ja kasvaneen volyymin johdosta odotukset viesteihin reagoinnin ja vastausaikojen suhteen ovat muuttuneet osin jopa epärealistisiksi. Tämä saattaa aiheuttaa painetta ja stressiä viestin vastaanottajassa, etenkin jos päivittäisen sähköpostikuorman määrä on suuri:

”Alan olla sitä mieltä, että sähköposti pitäisi kieltää. Se on helppo tapa kommunikoida, mutta oletus on usein, että postia luetaan koko ajan ja vastata pitää heti. Kun sitä tulee joka osastolta ja edestä ja takaa nykyään niin väkisin jää osaan vastaamatta tai unohtuu.”

Seuraavaksi kysyttiin, kuinka vastaajat toimivat mikäli eivät saa vastausta sähköpostilla esittämiinsä kysymyksiin (kuvio 7). Kysymykseen sai halutessaan valita useamman vastausvaihtoehdon. 29 vastaajaa eli lähes kaikki kertoivat yleensä soittavansa perään, mikäli vastausta sähköpostiin ei kuulu. 19 vastasi myös lähestyvän uudella sähköpostilla. Lisäksi 14 vastaajaa sanoi kysyvänsä asiaa toiselta henkilöltä konsernin sisällä ja 13 kertoi pyrkivänsä selvittämään kysymänsä asian itse.



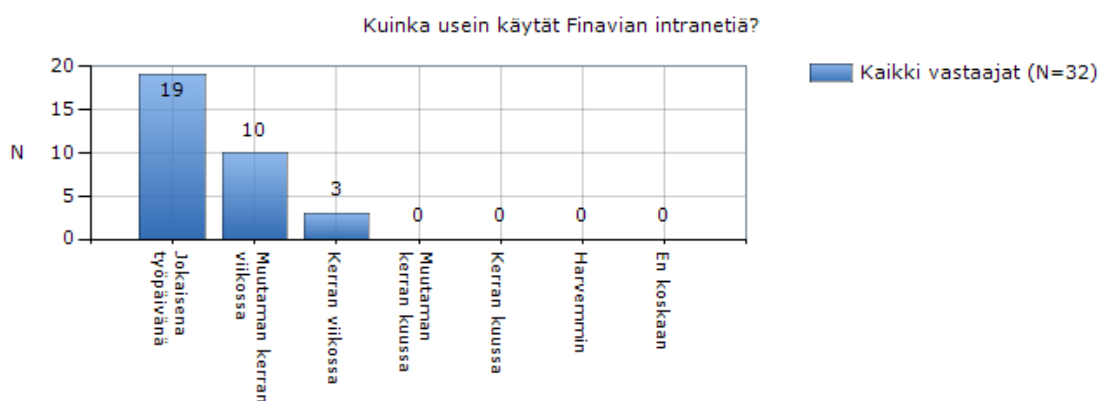
Kuvio 7: Toiminta mikäli sähköpostiin ei vastata

Aihealueen viimeisenä kysymyksenä selvitettiin kyselyn vastaanottajien tyytyväisyyttä sähköpostiviestintään ja tahtotilaa sähköpostikuorman vähentämisen suhteen. Vastaukset jakautuivat lähes puoliksi niin, että 17 vastaajaa toivoisi konsernin sisäisen sähköpostikuorman mää-

rän vähentyvän, kun puolestaan 15 vastaajalle asialla ei ole merkitystä. Kyselyn tuloksia tarkemmin tarkasteltaessa voitiin todeta, että lähes kaikki ne henkilöt jotka vastasivat vastaanottavansa alle 20 sähköpostia päivittäin konsernin sisällä, vastasivat myös että konsernin sisäisen sähköpostiliikenteen määrää ei tarvitsisi vähentää.

4.2.3 Intranetin käyttö

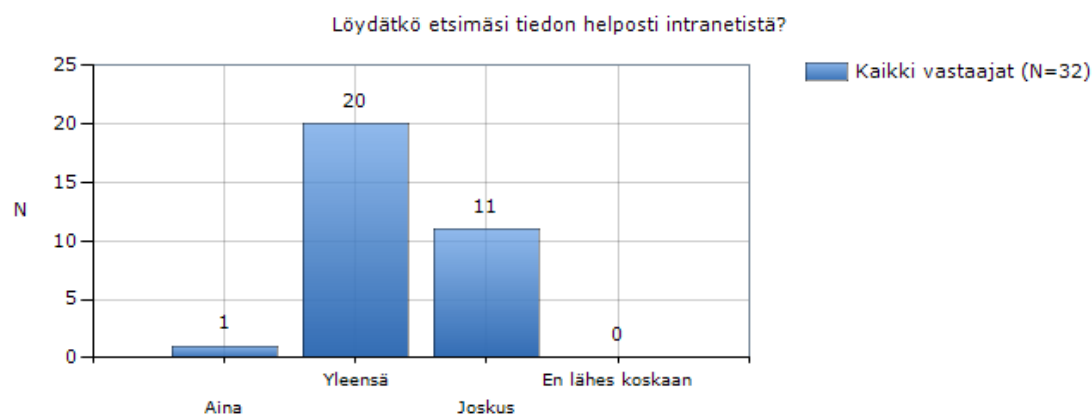
Seuraava aihealue käsitteli Finavian intranetin eli AviaNetin käyttöä yleisesti. Ensimmäisenä selvitettiin vastaajien tottumusta vierailla intranetissä. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat käyttävänsä AviaNetiä vähintään kerran viikossa, valtaosa jokaisena työpäivänä (kuvio 8). AviaNetissä vierailu on helppoa, sillä yrityksen sisäverkkoon kirjautuessa se aukeaa oletuksena webselaimen etusivuna.



Kuvio 8: Intranetin käyttötaajuus

Niiltä vastaajilta jotka vastasivat käyttävänsä AviaNetiä kerran viikossa, kysyttiin jatkokysymyksenä keskeisimpiä syitä siihen, miksi he eivät vieraile intranetissä useammin. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Vastuksista yleisin oli, että heillä ei ole aikaa vierailla intranetissä useammin. Lisäksi vastattiin, että AviaNetistä löytyvää tietoa ei tarvita useammin ja että tarvittava tieto löytyy myös jonkin muun kanavan kautta.

Seuraavan kysymyksen avulla kartoitettiin AviaNetin käyttäjäystävällisyyttä, selvittämällä käyttäjien mielipidettä tarvittavan tiedon löytymisen suhteen. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että etsittävä tieto löytyy AviaNetistä yleensä helposti (kuvio 9).

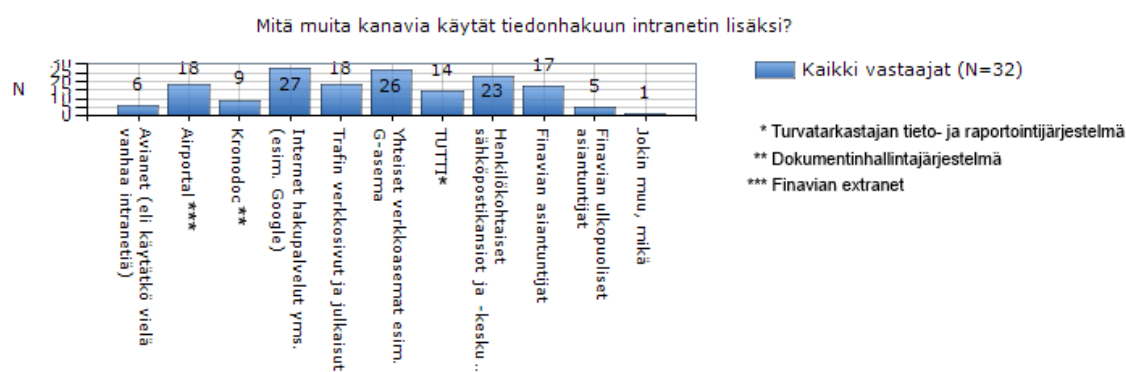


Kuvio 9: Tiedon löydettävyyys intranetistä

Käyttäjystävällisyyteen liittyi myös seuraava kysymys sisältörakenteesta. Kysymyksen avulla selvitettiin, onko siirtyminen AviaNetin sisällä sivulta toiselle luontevaa. 14 vastaajaa vastasi kokevansa sisältörakenteen epäselväksi. Kahdeksan vastaajaa vastasi tiedon löytyvän parhaiten haun avulla. Vastauksen perusteella voidaan päätellä myös hakua käyttävien todennäköisesti pitävän sisältörakennetta epäselvänä tai huonona.

Vastaajia pyydettiin seuraavaksi listaamaan viisi yleisintä asiaa joiden vuoksi he vierailevat AviaNetissä. Yleisimpiä vastauksia olivat organisaation uutiset, yhteystiedot, ohjeet sekä pikalinkit muihin sovelluksiin.

Intranetin lisäksi Finavialla on käytössään useita muita kanavia, joiden kautta erilaista tietoa on mahdollista löytää. Kyselyyn vastanneilta kysyttiinkin seuraavaksi, mitä muita kanavia intranetin lisäksi he käyttävät tiedonhakuun (kuviokuva 10). Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Suurimmaksi yksittäiseksi tiedonhakukanavaksi nousivat internetin hakukonepalvelut kuten Google, jota vastasi hyödyntävänsä 27 vastaajaa. Toiseksi eniten vastattiin käytettävän organisaation yhteisiä verkkoasemia ja kolmanneksi henkilökohtaisia sähköpostikansioita ja keskusteluita.



Kuvio 10: Intranetin lisäksi käytettävät tiedonhakukanavat

Seuraavaksi selvitettiin, ovatko vastaajat itse tuottaneet sisältöä AviaNetiin. Seitsemän vastaajaa vastasi myöntävästi. Heitä pyydettiin lisäkysymyksenä kertomaan lyhyesti, mitä ovat tuottaneet ja kuinka usein. Viisi seitsemästä kertoi tuottaneensa sisältöä työtiloihin yksittäisiä kertoja.

Aihealueen kaksi viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, joissa vastaajia pyydettiin luettelemaan AviaNetin hyviä puolia sekä mitä he itse kehittäisivät. Positiivisiin puoliin luettiin esimerkiksi AviaNetin rento ja avoin ilmapiiri, monipuolisuus ja alustan tarjoavat mahdollisuudet, saavuttavuus eli se että AviaNet on kaikille Finavia Oyj:n työntekijöille yhteinen kanava, sekä uutisten ja ajankohtaisen tiedon löytyminen yhdestä paikasta. Kehitettävää löytyi vastaajien mielestä esimerkiksi tiedon jäsentelystä, alustan tarjoamien mahdollisuuksien kuten työtilojen tehokkaasta hyödyntämisestä, mobiilikäytön ja hakutoimintojen parantamisesta sekä oman mielenkiinnon mukaan kohdennetun tiedon saamisesta.

4.2.4 Turvallisuusviestintä ja työtilat

Turvallisuusviestintä ja työtilat aihealueen kysymyksillä selvitettiin vastanneiden näkemystä turvallisuusviestinnän avoimuudesta, halukkuutta osallistua turvallisuusviestintään ja turvallisuusasioihin liittyvään keskusteluun, sekä vastanneiden suhtautumista ja käyttökokemuksia intranetin työtiloista.

Aihealueen ensimmäinen kysymys koski turvallisuusviestinnän avoimuutta. Vastanneista 20 henkilöä oli sitä mieltä, että turvallisuuteen liittyvä viestintä Finavialla on tällä hetkellä riittävän avointa. 12 henkilöä puolestaan koki päinvastoin. Niitä vastaajia jotka vastasivat että viestintä ei ole riittävän avointa, pyydettiin avoimen kysymyksen muodossa kertomaan miksi he kokevat näin. Avoimista vastauksista lähes kaikki liittyivät tavalla tai toisella tiedonkulkuun ja -hallintaan. Avoimuutta heikentävinä tekijöinä nähtiin esimerkiksi ohjeiden epäyhtenäisyys, hidas tai puutteellinen tiedonkulku sekä vuorovaikutuksen ja keskustelun puute. Kyselyyn vastaajat toivoivat myös selvästi enemmän suoraa kontaktia konsernista lentoasemiin päin, ei vain laadunvalvonnan ja auditointien merkeissä.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin mahdollisuutta osallistua turvallisuusaiheiseen keskusteluun. Vastausjakauma oli lähes sama kuin edellisessä kysymyksessä; 21 vastaajaa koki pystyvänsä osallistumaan keskusteluun riittävästi. 11 vastaajaa puolestaan koki että mahdollisuudet osallistua eivät ole riittävät. Niitä vastaajia jotka kokivat että eivät pysty osallistumaan turvallisuusasioihin liittyvään keskusteluun riittävästi, pyydettiin tarkentavana kysymyksenä kertomaan miksi he kokevat että eivät saa ääntänsä kuuluviin. Vastauksissa korostui jälleen tiedonkulkuun liittyvät ongelmat: päälliköiltä puuttuu foorumi jossa asiantuntijoiden välistä

keskustelua voidaan käydä, tieto ei kulje tai saavuta kaikkia tarvittavia tahoja tai resurssit ja aika osallistua viestintään eivät ole riittävät.

Kolmas kysymys selvitti vastaajien halukkuutta osallistua turvallisuusaiheiseen keskusteluun. Vastausten perusteella lähes kaikki heistä, jotka eivät koe voivansa osallistua turvallisuusaiheiseen keskusteluun riittävästi tahtoisivat kuitenkin osallistua. Kaksi vastaajaa oli kuitenkin sitä mieltä että ei edes tahtoisi osallistua turvallisuusaiheisiin keskusteluihin. Edellisten vastausten perusteella kahden kielteisen vastauksen taustalla on todennäköisesti se, että omien resurssien ei koeta yksinkertaisesti riittävän, sillä päälliköiden vastuualueet ovat lentoasemaverkostossa suuria eikä ylimääräistä "työtä" oman toimen oheen toivota enää lisää. Positiivista on kuitenkin se, että valtaosa vastaajista toivoi parempaa mahdollisuutta osallistua. Tämä kertoo, että turvallisuusasioista ollaan kiinnostuneita ja toiminnan kehittämiseen tahdotaan osallistua.

Seuraavan kysymyksen avulla selvitettiin vastaajien ennakkoasenteita viestinnän siirtämisestä intranetin työtilaan. Kyselyyn vastanneilta kysyttiin olisivatko he valmiita keskittämään turvallisuusasioihin liittyvää tiedotusta ja informaatiota intranettiin viestinnän tehostamiseksi. 28 vastaajaa vastasi kysymykseen myöntävästi. Niitä vastaajia jotka vastasivat että eivät olisi valmiita keskittämään viestintää intranettiin, kysyttiin tarkentavana kysymyksenä perusteluita kielteiselle vastaukselle. Kielteisissä vastauksissa muutosvastarinta ja kielteinen suhtautuminen uuden järjestelmän käytön opetteluun nousivat esiin. Lisäksi oltiin huolissaan siitä, että intranetin kautta jaettavaa uutta tietoa ei välttämättä huomaa.

Kyselyn viimeisenä varsinaisena kysymyksenä kartoitettiin tulevien käyttäjien toiveita työtilan ominaisuuksien suhteen (kuvio 11). Kysymys esitettiin monivalintakysymyksenä johon oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Lisäksi viimeisenä vaihtoehtona oli kohta "Jokin muu, mikä", johon vastaajien oli mahdollista esittää vapaita toiveita halutuista ominaisuuksista.

Viideksi eniten toivotuksi sovellukseksi kyselyn vastaajien kesken nousivat toimintaohjeet, ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet, dokumenttipankki/asiakirjahakemisto, lentoasemakohtaiset yhteystiedot sekä vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin. Yli puolet kyselyyn vastanneista toivoi työtilaan edellä mainittuja ominaisuuksia. Toivotut ominaisuudet heijastavat taivotetta ratkoa niitä ongelmia, joita kyselyn aiemmissa kohdissa on noussut esiin. "Jokin muu, mikä" kohtaan vastasi neljä henkilöä. Nämä neljä toivetta valmiiksi esitettyjen ominaisuuksien lisäksi olivat; enemmän säännöllisiä tapaamisia, mahdollisuus osallistuttaa esimerkiksi kaupallinen tai muut sidosryhmätahot mukaan keskusteluun, koulutuskalenteri sekä yhdenmukaiset ohjeistukset turva-asioihin liittyen.

Jos turvallisuuteen liittyvää viestintää keskitettäisiin intranetiin, mitä seuraavista ominaisuuksista toivoisit löytyvän intranetin turvallisuustyötilasta? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ajankohtaisia uutisia ja tiedotteita	26	81,25%					
2.	Dokumenttipankki / asiakirjahakemisto	25	78,13%					
3.	Toimintaohjeita	28	87,50%					
4.	Johdon blogi	4	12,50%					
5.	Video-ohjeita / vlogeja	10	31,25%					
6.	Osoitekirja	14	43,75%					
7.	Kalenteri	12	37,50%					
8.	Virtuaalokokoustila	9	28,13%					
9.	Projektityötila	9	28,13%					
10.	Lentoasemakohtaiset yhteyshenkilöt	20	62,50%					
11.	Keskustelufoorumi	16	50,00%					
12.	Chat	5	15,63%					
13.	Vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin	17	53,13%					
14.	<u>Jokin muu, mikä</u>	4	12,50%					
	Yhteensä							

Kuvio 11: Työtilan toivotut ominaisuudet

4.3 Asiantuntijahaastattelu

Toinen haastattelu järjestettiin 29.2.2016. Haastattelu oli yksilöhaastattelu, jonka tavoitteena oli syventää omaa osaamistani virtuaalisiin työtiloihin liittyen sekä selvittää Finavialla käytössä olevan intranetalusta SharePointin tarjoamia mahdollisuuksia. Yksilöhaastatteluun valittiin haastateltavaksi järjestelmäasiantuntija H4, jonka erikoisosaamiseen ja vastuualueeseen kuuluvat intranet sekä työtilatoteutukset Finaviassa. Asiantuntijahaastattelun haastattelurunko on esitetty opinnäytetyön liitteenä 3.

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin ryhmähaastattelun ja verkkokyselyn jälkeen, kun työtilan tulevien ylläpitäjien sekä käyttäjien toiveet ja tavoitteet olivat selvillä. Koska haastattelun ensisijaisena tarkoituksena oli syventää omaa osaamistani SharePoint -työtiloihin liittyen sekä tarjota tukea työtilan suunnittelua varten, nostetaan tässä luvussa esiin vain haastattelun merkittävien, opinnäytetyön viitekehysten kannalta huomionarvoinen havainto. Haastattelua sivutaan ja siihen viitataan lisää myöhemmin luvussa 5 jossa esitellään ehdotus Yritysturvallisuuden työtilasta.

Merkittävin asiantuntijahaastattelussa esiin noussut yleisen tason havainto liittyi Finavian sisäiseen suhtautumiseen muutoksia kohtaan. Intranet- ja työtilakoulutuksia on kuluneen vuoden aikana järjestetty aluejohtoryhmille eli lentoasemien päälliköille ympäri Suomen. Vuoden

2014 lopussa SharePoint - alustalle päivitetyn AviaNetin ollessa vielä melko uusi järjestelmä, on koulutusten tarkoituksena ollut tiedon lisääminen uuteen intranetiin liittyen. Koulutuksissa on kerrottu intranetin ja työtilojen ominaisuuksista sekä annettu suosituksia hyvistä käytännöistä. Osa lentoasemista ei kuitenkaan ole ottanut koulutuksia vastaan:

”...me ollaan yritetty tai pyydetty että pääsisimme, mutta kertaakaan meitä ei ole vielä sinne haluttu, että ei ole aikaa löytynyt että oltaisiin päästy. Ei me voida myöskään pakottaa itseämme paikanpäälle jos meitä ei haluta.”

Haastateltava totesi kulttuurinmuutoksen olevan suuri ja vaativan aikaa. Vaikka koulutusta tarjotaan, ei sitä tahdota vastaanottaa. Tämä on todennäköisesti yksi suurimmista syistä sille miksi intranetin työtiloja ei Finavialla juuri hyödynnetä, kuten jo aiemmin luvussa 4.1.2 todettiin.

Haastattelun ensisijaiseen tavoitteeseen eli osaamisen syventämiseen liittyen se tarjosi minulle arvokasta tietoa SharePointin ominaisuuksista ja mahdollisuuksista. Haastateltava esitteli kerrontansa tukena opetuskäyttöön luotua demotyötilaa, jonka avulla hän vastasi useisiin esittämiini kysymyksiin visuaalisesti. Visuaalisen esittelytapa opetti samalla SharePointin peruskäyttöä ja antoi paremmat valmiudet lähteä toteuttamaan ehdotusta Yritysturvallisuuden työtilasta.

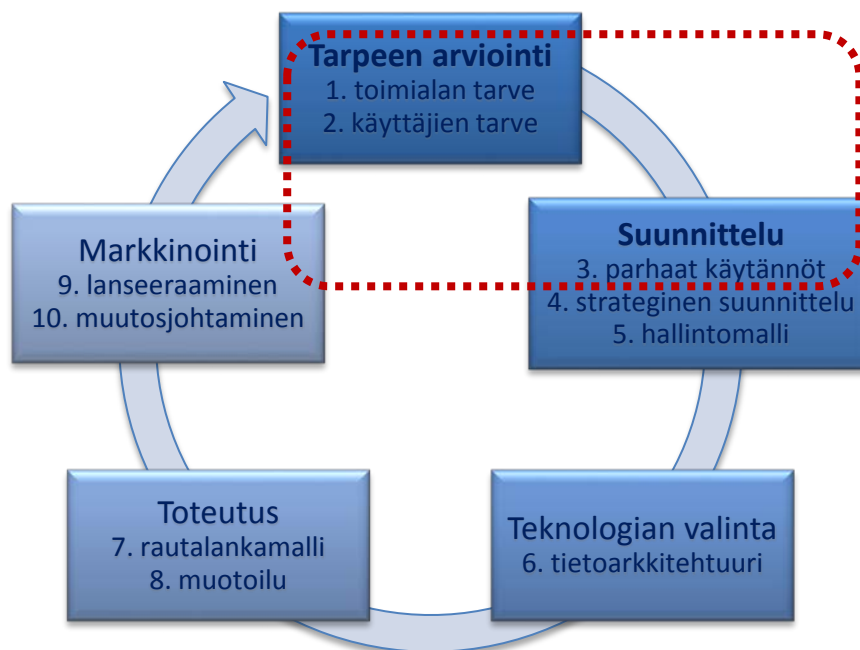
5 Yritysturvallisuuden työtila

Ryhmähaastattelulla ja kyselytutkimuksella kerätyn tutkimusaineiston perusteella lähdin luomaan ehdotusta Yritysturvallisuuden virtuaalisesta työtilasta. Tarjoamani ehdotuksen avulla Finavia Oyj:n Yritysturvallisuusyksikkö saa valmiuden käyttäjälähtöisesti suunnitellun virtuaalisen työtilan käyttöönottoon. Ehdotus tukee tutkimuksessa esiin nousseiden viestinnällisten haasteiden ja ongelmien ratkaisua sekä pyrkii täyttämään turvallisuusviestinnän kehittämisen tavoitteet.

Ehdotus turvallisuusviestinnän kehittämiseksi ja samalla tämän opinnäytetyön tuotos on valmis malli Finavian intranetiin luotavasta Yritysturvallisuuden työtilasta. Työtilaa esitellään tässä luvussa perehtymällä yksitellen niihin ominaisuuksiin ja ratkaisuihin, joiden avulla siitä saadaan sähköpostia toimivampi, vuorovaikutuksellinen viestintäkanava. Työtilan lopullinen toteuttaminen ja käyttöönotto jäävät Finavia Oyj:n vastuulle.

Ward (2012, 11) on esittänyt sosiaalisia intranetejä käsittelevässä raportissaan kymmenen askelta kohti intranetin toteutusta. Askeleita voidaan hyödyntää yleispätevinä myös muiden virtuaalisten toteutusten suunnittelussa, joten kolmea ensimmäistä askelta sovellettiin tämän

opinnäytetyön kohdalla. Kolmen ensimmäisen askeleen jälkeisiä vaihteita ei käsitellä tässä työssä, niiden rajautuessa käsiteltävän viitekehyksen ulkopuolelle. Askeleet virtuaalisen työtilan toteutukselle Wardia mukaillen on esitetty kuviossa 12.



Kuvio 12: Askeleet virtuaalisen työtilan toteutukseen (mukaillen Ward 2012, 15)

Toimialan tarpeita selvitettiin teemahaastattelun avulla. Yritysturvallisuusyksikön henkilöstölle suunnatun haastattelun tuloksia on käsitelty aiemmin luvussa 4.1. Käyttäjien tarpeita puolestaan kartoitettiin verkkokyselyn avulla, jonka tuloksia on käsitelty luvussa 4.2. Parhaisiin käytäntöihin tutustuttiin tutkimuksessa jo hieman aiemmin, kirjallisuuskatsauksen avulla luvussa 3.2. Kovin yksityiskohtaista tietoa työtilaratkaisujen toteutuksista ja saavutetuista tuloksista ei kuitenkaan löytynyt, joten parhaiden käytäntöjen keräämiseen hyödynnettiin sosiaalisilla intraneteilla saavutettuja kokemuksia.

Tutkimuksen aikana kerätyn aineiston perusteella turvallisuusviestinnän siirtämisellä virtuaaliseen työtilaan tavoitellaan esimerkiksi sähköpostikuorman vähentymistä, ajankäytön tehostumista, tiedonkulun paranemista, tiedon jakamisen lisääntymistä, keskustelukulttuurin kehittymistä sekä yhteistyön helpottamista. Lähtökohtana työtilan suunnittelussa oli, että kaikki toivotut ominaisuudet pyrittiin toteuttamaan SharePointin mahdollistamissa rajoissa. Mikäli SharePoint ei tarjonnut mahdollisuutta jonkin ominaisuuden toteuttamiseksi, etsittiin halutun ominaisuuden toteuttamiseksi vaihtoehtoisia keinoja.

Työtilan ominaisuudet muodostuvat tyypillisistä sosiaalisten intranetien rakennuspalikoista.

Ehdotukset ominaisuuksien suhteen on luokiteltu kolmeen kategoriaan, jotka tutkimusaineiston perusteella nousivat turvallisuusviestinnän keskeisimmiksi kehityskohteiksi. Nämä kategoriat ovat tiedonkulun ja -hallinnan parantaminen, sähköpostikuorman vähentäminen ja ajankäytön tehostaminen sekä keskustelukulttuurin kehittäminen ja vuorovaikutteisuus. Osa tarkasteltavista ominaisuuksista vastaa useampaan kuin yhteen viestinnälliseen haasteeseen ja kuuluisi näin myös useampaan kuin yhteen kategoriaan. Tässä luvussa ominaisuudet esitellään siinä kategoriassa, johon liittyvän ongelman ne ensisijaisesti ratkaisevat.

5.1 Tiedonkulun ja -hallinnan parantaminen

Turvallisuusviestinnän kehittämiskohteista merkittävimäksi nousi ryhmähaastattelun ja verkkokyselyn perusteella sisäisen tiedonkulun ja -hallinnan parantaminen. Suurimpina ongelmina tiedonkulun suhteen on sähköpostiviestinnän saavuttavuus ja tiedonhallinnan suhteen tiedon saatavuus ja yhtenäisyys. Seuraavaksi esittelen mielestäni parhaita SharePointin tarjoamia ominaisuuksia näiden ongelmien ratkaisemiseksi.

5.1.1 Uutissyöte

AviaNetin yksi keskeisimmistä elementeistä on etusivulta löytyvä uutissyöte. Uutissyöte toimii koko yhtiön yhteisenä tiedotuskanavana ajankohtaisista asioista ja sitä seurataan aktiivisesti; uutiset listattiin verkkokyselyssä yhdeksi niistä asioista joiden vuoksi intranetissä vieraillaan. Uutissyötettä toivottiin myös työtilaan, turvallisuusaiheisten ajankohtaisten asioiden tiedotuskanavaksi.

Uutissyöte (kuvio 13) on yksi SharePointin oletussovelluksista. Se on mikrosyöte, johon voidaan päivittää lyhyitä uutisia tai tiedotteita tietyn merkkimäärän rajoissa. Uutissyötettä ei ole tarkoitettu pitkien tiedotteiden julkaisuun, vaan se toimii enemmänkin "tiedoksi" -tyyppisenä viestintäkanavana, julkaisujen maksimipituuden ollessa rajoitettu 255 merkkiin.

UUTISET JA AJANKOHTAISTA



Kuvio 13: Uutiset ja ajankohtaista

Uutissyöte tarjoaa uutisiin reagoimiseksi sosiaalisesta mediasta tuttuja työkaluja, kuten tykkäämisen, kommentoinnin ja julkaisujen seurannan. Syötteen tarkoituksena on koota keskeinen tiedotettava asia tiiviiseen muotoon, joten mikäli pitkiä tiedotteita tai liitetiedostoilla varustettuja uutisia tahdotaan julkaista, on käytettävä toista kanavaa. Koska syöte tarjoaa mahdollisuuden kopioida julkaistun uutisen linkin suoraan keskusteluun, toimii esimerkiksi keskustelupalsta hyvin toissijaisena tiedotuskanavana. Kohdassa 5.3.1 kerrotaan tarkemmin keskustelupalstan ominaisuuksista.

Viestinnän avoimuuden ja kaksisuuntaisuuden nimissä uutissyötteen julkaisuoikeus tulee antaa kaikille työtilan jäsenille. Näin työtila ei toimi ainoastaan Yritysturvallisuusyksikön tiedotuskanavana vaan myös lentoasemien johtajilla ja turvakoordinaattoreilla on mahdollisuus julkaista omaa asemaansa tai aluettaan koskevia tiedotteita kaikille työtilan jäsenille näkyviksi. Uutissyötettä ei tarvitse käyttää ainoastaan yhtiön sisäisistä asioista tiedottamiseen vaan sen välityksellä voi tiedottaa esimerkiksi ilmailun turvallisuuteen yleisesti liittyvistä ajankohtaisista ja polttavista puheenaiheista. Näkyvyyden tehostamiseksi uutissyöte kannattaa sijoittaa työtilan etusivulla keskeiseen paikkaan.

Sekä Yritysturvallisuusyksikön henkilöstön haastattelussa että verkkokyselyn vastauksissa toivottiin ilmoituksia uusista julkaisuista työtilassa. Suurimpana huolena oli, että työtilaan liittäyty tieto ei edelleenkään saavuta haluttuja vastaanottajia:

"Jos tieto on vain intranetissä, niin sitä ei välttämättä huomaa. Ainakin siitä pitäisi tulla jonkinmoinen sähköpostiviesti, että nyt on uutta tietoa tullut intraan."

"Jollain tavallahan se pitäisi sitten vähän myös hälytellä, että sieltä tulisi vaikka ilmoitus johonkin sähköpostiin että siellä on uusi kysymys tai kommentti. Koska muutenhan siinä käy sitten taas niin, ettei niitä ehdi käydä lukee ja on onnellinen, että ai ei ole tullut mitään turhia puheluita tai soittoja ja sitten intra on täynnä kaikkea."

Uutissyöte toimisi oivana kanavana juuri käyttäjien muistuttamisessa työtilan olemassaolosta. SharePointin ominaisuudet eivät kuitenkaan mahdollista tätä, sillä alusta ei uutissyötteen kohdalla tue mahdollisuutta lähettää työtilan jäsenille ilmoituksia uusista julkaisuista massasähköpostina. Tämä on mielestäni yksi SharePointin heikkouksista, sillä lähes kaikista muista työtilan elementeistä kyseinen mahdollisuus löytyy. Mikäli Microsoft kehittää tai päivittää SharePointia ja kyseinen ominaisuus saadaan käyttöön, sen käyttöönotto uutissyötteen kohdalla on suotavaa. Näin voidaan tehostaa työtilan seuraamista.

Uutissyöte vastaa tiedonkulullisiin ongelmiin sen helpottaessa ajankohtaisten asioiden jakamista konsernin ja lentoasemien välillä. Tieto välittyy kaikille työtilan jäsenille samanaikaisesti ja samassa muodossa. Lisäksi uutissyöte tuo viestintään avoimuutta ja lisää yhdenvertaisuutta tarjoten kaikille työtilan käyttäjille mahdollisuuden julkaista ja reagoida julkaisuihin.

5.1.2 Ohjepankki

Yhtenä selkeänä työtilalle asetettuna tavoitteena oli tiedon- ja dokumentinhallinnan parantaminen erityisesti saatavuuden näkökulmasta:

"Minun mielestäni dokumentit pitää löytyä, ja että ne on kategorisoitu sinne fiksusti. Ja hyvin näkyvillä."

Verkkokyselyn perusteella ohjeiden saatavuus, yhtenäisyys ja ajantasaisuus nousivat esiin turvallisuusviestinnän keskeisinä ongelmina. Etenkin verkstolentoasemilla koetaan, että osa ohjeista saavuttaa lentoasemat huonosti tai ei lainkaan. Tieto uusien ohjeiden julkaisusta ja joskus jopa itse ohjeet välitetään sähköpostin välityksellä. Ongelma ohjeiden hallinnan suhteen on tiedossa myös Yritysturvallisuusyksikössä, sillä se nousi esiin haastattelussa:

"Niillä on omia ohjearkistoja mihin ne ovat tallentaneet ja ylläpitävät kenttäkohtaisia ohjeita... Varmaan lentoasemien omat ohjeet TUTTIssa (turvatarkastajien käyttämä ohjekokoelma ja raportointityökalu) on suht ajan tasalla, sitten niillä on omat ohjekansiot mihin ne printtaa, että siellä voi olla ihan jostain sähköpostista tehty ohje ja sitten ihan tällaisia virallisia ohjeita... Mutta se on varmaan aika semmoinen pirstaleinen ja epämääräinen se kokonaisuus."

Ohjepankin (kuvio 14) tavoitteena on koota ajan tasalla olevat Yritysturvallisuuden julkaisemat ja ylläpitämät toiminta- ja käyttöohjeet yhteen paikkaan sekä helposti kaikkien työtilan käyttäjien saataville. Ohjeiden löytymisen ja haun helpottamisen optimoimiseksi ohjeet kannattaa koota aihealueiden mukaisesti kansioihin. Yritysturvallisuuden kannalta keskeisinä osa-alueina ohjeiden suhteen ovat esimerkiksi avainhallinta, kulunvalvonta, kameravalvonta ja laadunvalvonta.

OHJEPANKKI



Kuvio 14: Ohjepankki

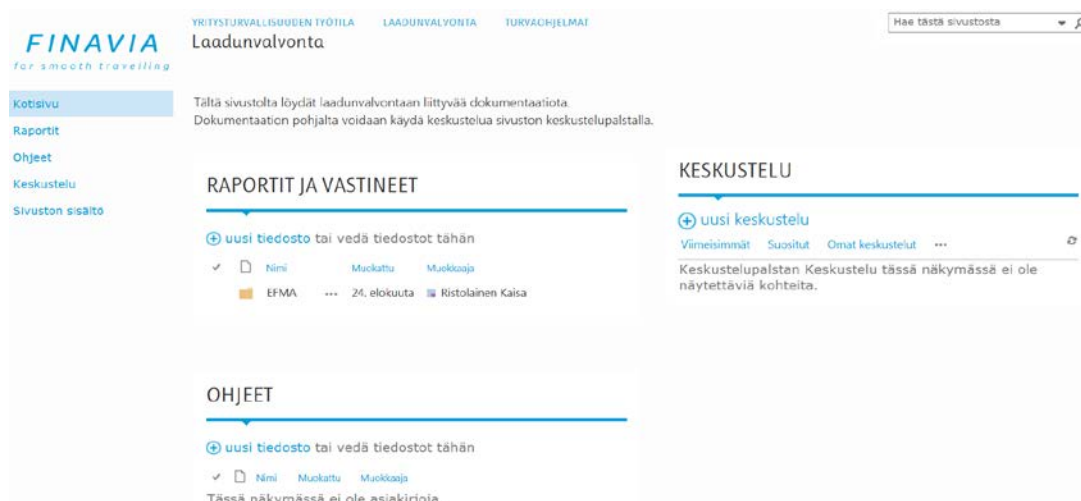
Ohjepankin avulla kaikki ohjeet löytyvät jatkossa yhdestä paikasta, ajantasaisina ja samassa muodossa kaikille työtilan käyttäjille. Kun ne kategorisoidaan keskeisten aihealueiden mukaan, ohjeiden haku nopeutuu ja helpottuu. Ohjepankki vastaa paitsi tiedonhallinnan haasteisiin myös tehostaa ajankäyttöä, sillä tarvittavaa tietoa ei tarvitse enää etsiä useasta eri paikasta.

5.1.3 Alityötilat

Tiedonhallinnan parantamiseksi selkeitä asiakokonaisuuksia on mahdollista erottaa omiksi osa-alueikseen työtilan sisällä. Tämä onnistuu päätyötilan alle luotavien alityötilojen avulla. Alityötilat kunnioittavat lähtökohtaisesti päätyötilan käyttöoikeuksia, eli kaikilla työtilan jäsenillä on pääsy niihin alityötiloihin, joita varsinaisen päätyötilan alle on luotu. Alityötiloille on myös mahdollista määritellä yksiköllisiä käyttöoikeuksia niin, että kaikille päätyötilan jäsenille ei sallita pääsyä niihin.

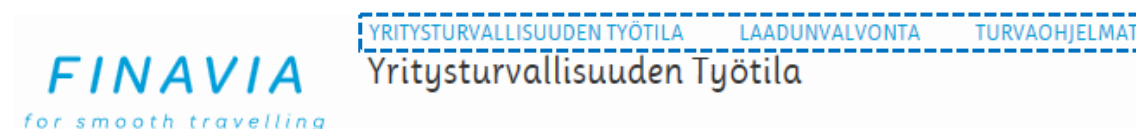
Alityötiloja voidaan käyttää erottamaan selkeitä asiakokonaisuuksia omiksi osa-alueikseen päätyötilan alla. Sisäinen security - laadunvalvonta kuuluu esimerkiksi keskeisenä kokonaisuutena Yritysturvallisuuden vastuualueisiin. Laadunvalvonnan alityötilan avulla laadunvalvonnalaiset asiat saadaan erotettua muusta tiedosta täysin omaksi kokonaisuudekseen. Keskittämällä laadunvalvontaan liittyvät asiat saman sivuston alle helpottuisi myös spesifimmän keskustelun käyminen aiheen tiimoilta.

Laadunvalvonnan alityötilasta (kuvio 15) löytyisivät kaikki laadunvalvontaan liittyvät ohjeet, oma keskustelupalsta sekä raportteja tehdyistä laadunvalvontatarkastuksista. Laadunvalvonnan raportit ja niiden vastineet ovat tähän saakka olleet sellaista tietoa, jota ei ole jaettu kaikkien lentoasemien kesken vaan ainoastaan sen, jota asia koskee. Nyt kulttuuria tahdotaan muuttaa avoimemmaksi, keskustelun synnyttämiseksi sekä muilta oppimisen mahdollistamiseksi.



Kuvio 15: Laadunvalvonnan alityötilan etusivu

Keskittämällä laadunvalvonnalliset asiat alityötilaan voidaan tarvittaessa rajata osa päätyötilan käyttäjistä alityötilan ulkopuolelle. Näin voidaan toimia esimerkiksi siinä tapauksessa, jos työtilaan päätetään tulevaisuudessa osallistuttaa henkilöitä, joiden pääsy laadunvalvontaan liittyvään materiaaliin ei ole tarpeellista. Kun alityötilat sijoitetaan päätyötilan ylänavigaatioon (kuvio 16), ne näkyvät ainoastaan niille henkilöille, joilla kyseisiin alityötiloihin on pääsy. Mikäli siis osa päätyötilan jäsenistä jätetään alityötilan käyttäjäryhmän ulkopuolelle, nämä henkilöt eivät näe ylänavigaatioissa Laadunvalvonta -valikkoa, eivätkä näin osaa edes kaivata kyseisen alityötilan olemassaoloa.



Kuvio 16: Yritysturvallisuuden työtilan etusivulla näkyvä ylänavigaatio

Alityötilat vastaisivat ohjepankin rinnalla tiedonhallintaan liittyvään ongelmaan. Lisäksi alityötilojen tarjotessa mahdollisuuden yksilöllisten käyttöoikeuksien määrittelyyn voidaan tarvittaessa alityötilojen ulkopuolelle sulkea sellaiset tahot, joiden pääsy niissä olevaan tietoon

ei ole tarpeellista. Näin työtiloissa voidaan jakaa kohdennetulle käyttäjäjoukolle arkaluontoisempaakin asiaa tarvitsematta pelätä sitä, että ei-toivotut tahot pääsisivät tietoon käsiksi. Näin mahdollistetaan avoimen keskustelun ja vuoropuhelun käyminen arkaluontoisemmistakin aiheista.

5.2 Sähköpostikuorman vähentäminen ja ajankäytön tehostaminen

Tiedonkulun ja -hallinnan rinnalla merkittäväksi haasteeksi turvallisuusviestinnässä nousi sähköpostin käyttö viestintävälineenä. Sähköpostin määrän ja sen parissa kulutetun ajan hallintaan tahdotaan työtilan avulla saada helpotusta. Ajankäytön tehostamiseen liittyvät osin myös tiedonhallinnalliset tekijät, joita käsiteltiin edellisessä luvussa.

5.2.1 Skype for Business

Sekä Yritysturvallisuuden edustajien haastattelussa että verkkokyselyn vastauksissa työtilaan toivottiin chat - ominaisuutta, helpottamaan nopeiden asioiden hoitamista, vähentämään sähköpostikuormaa ja lyhentämään vastausviiveitä:

”Chat ominaisuus josta näkee kuka on paikalla ja kuka ei. Esimerkiksi pankeissa tämä on käytössä ja vähentänyt turhaa soittelua ja sähköpostia.”

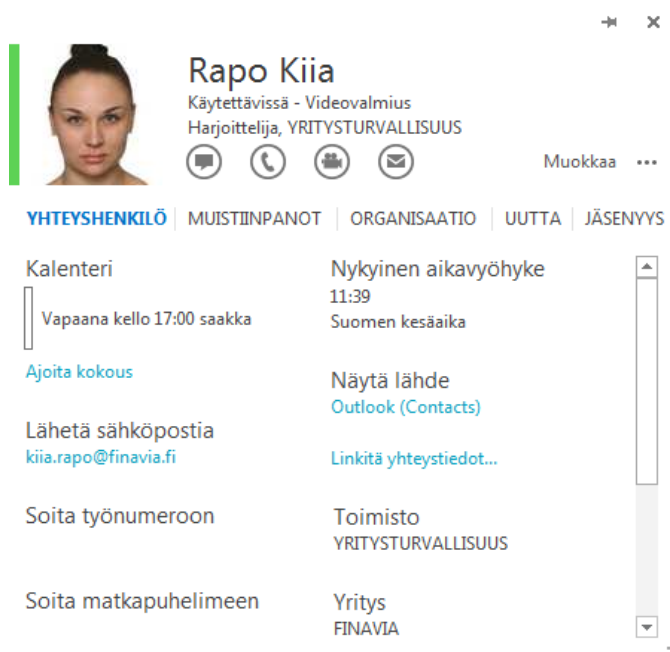
Finavian ohjelmistoasiantuntijan H4 haastattelussa selvisi, että SharePoint itsessään ei tarjoa valmista ratkaisua pikaviestintään. Toiveet chatista on kuitenkin mahdollista toteuttaa Skype for Business - ohjelmalla. Microsoft Office 2013 ohjelmistopakettiin sisältyvä Skype for Business kuuluu oletuksena kaikkiin Finavian työkoneisiin, joihin Office 2013 on asennettu. Skypen avulla on mahdollista välittää pikaviestejä, käydä ryhmäkeskusteluja ja soittaa sekä puhua videopuheluita. Lisäksi Skype tukee esitysten pitämistä verkossa, tarjoamalla mahdollisuuden jakaa oma työpöytäkymä ja hallita sitä muiden keskusteluun osallistuvien nähden, sekä esittää avoinna olevia ohjelmia ja tiedostoja tai PowerPoint - esityksiä muille. Myös liitetiedostojen jakaminen onnistuu Skypen kautta.

Ominaisuuksiensa johdosta ohjelma tarjoaa erinomaiset edellytykset verkkopalavereiden ja videoneuvotteluiden pitämiseen. Skypen tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntämällä voidaan esimerkiksi vähentää matkustustarvetta lentoasemaverkoston ja Helsinki-Vantaan välillä. Kaikille osapuolille sopivia kokousaikoja on helpompi löytää jos tarve matkustaa saadaan minimoitua, lisäksi matkustuskustannukset laskevat, työn tehokkuus paranee ja ajankäyttö tehostuu:

”Ne on just kaikki projektityöt ja tuollaiset kun ne aina verkostoon liittyy, niin se on sika vaikea järjestää palavereita kun niiden pitää päälliköiltä pyytää lupa. Ja sitten vaikka ne saisi luvan, niin se voi olla, että ne kokousajat ei osu työvuoroihin ja kaikkea tällaista. Että nuo (verkkopalaverit/videokonferenssit) kyllä ratkaisisi monta ongelmaa.”

Skypen välityksellä kommunikointi edellyttää sitä, että ohjelma on ladattu käyttäjän tietokoneelle. Videoneuvotteluihin voidaan kutsua osallistujia myös oman organisaation ulkopuolelta, kunhan kaikilla käyttäjillä on Skype asennettuna. Tällä hetkellä Skypen tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntää harvittavan vähäinen määrä Finavialaisia. Työtilan käyttöönoton yhteydessä Skypen lataamiseen tulee mielestäni kannustaa, jotta sovelluksen hyödyt saadaan tehokkaaseen käyttöön.

SharePointin rajoituksista johtuen Skype for Businessia ei saa täysin integroitua AviaNetiin. Skype kuitenkin keskustelee AviaNetin kanssa niin, että Skype-tilin omaavien henkilöiden aktiivisuusstatus välittyy suoraan AviaNetiin. Mikäli henkilö on tavoitettavissa, voi AviaNetiin aukeavan Skype-valikon (kuvio 17) avulla lähettää henkilölle pikaviestin, soittaa, aloittaa videopuhelun tai lähettää sähköpostin. Skypen kautta AviaNetiin välittyy myös henkilön keskeiset yhteystiedot, tulevat kalenterimerkinnät ja esimerkiksi organisaatiokaavio.



Kuvio 17: AviaNetin Skype-valikko

Saatavuustiedolla varustetun pikaviestintävälineen avulla työtila ratkaisee useamman turvallisuusviestinnässä havaitun ongelman: saatavuustieto tekee viestinnästä avoimempaa,

pikaviestintää hyödyntämällä sähköpostikuormaa on mahdollista vähentää ja vastausviiveitä nopeisiin kysymyksiin lyhentää sekä säästää aikaa ja rahaa videoneuvotteluita ja verkkopalavereita hyödyntäen. Henkilöprofiilin avulla saadaan lisäksi työntekijöiden tiedot ja taidot lähemmäs toisiaan.

5.2.2 Yhteystiedot

Verkkokyselyn vastausten perusteella moni käyttää AviaNetiä yhteystietojen ja puhelinnumeroiden hakemiseen. AviaNetin kehityskohteita kartoittaessa hakutoimintoihin ei kuitenkaan oltu tyytyväisiä, sillä ne nousivat vastauksissa eniten kehitystarvetta vaativaksi tekijäksi. Yhteystietojen löytymisen helpottamiseksi työtilaan voidaan luoda yhteystietokirjasto (kuvio 18), josta kaikkien työtilan jäsenten yhteystiedot löytyvät. Yhteystiedot kannattaa haun helpottamiseksi luokitella osastoittain.

KESKEISET YHTEYSTIEDOT

+ uusi kohde

✓ Nimi  Tehtävänimike Puhelin (työ) Matkapuhelinnumero Sähköpostiosoite Osasto Osoite

▷ Osasto : Yritysturvallisuus (7)

▷ Osasto : Turvakoordinaattorit (19)

▷ Osasto : Turva-alan koulutusyksikkö (3)

▷ Osasto : Security Services (9)

▷ Osasto : Lupapalvelu (9)

▷ Osasto : Lentoasemien päälliköt (20)

Kuvio 18: Yhteystietoluettelo

Hakutulosten parantamiseksi käyttäjiä tulee työtilan käyttöönoton yhteydessä kannustaa oman MySiten eli intranetin henkilöprofiilin päivittämiseen, jota voidaan kuvata ”työelämän Facebookiksi”. MySiten henkilöprofiili kertoo oletusarvoisesti työntekijän perustiedot kuten puhelinnumeron, yksikön, tittelin ja esimiehen ja linkittää ne intranetiin. Työntekijän itse lisäämän tiedon avulla voidaan paremmin kohdistaa osaamista oikeille henkilöille. Yksityiskohtaisempia henkilöprofiileja ja tarkempaa tietoa kunkin toimenkuvasta toivottiin verkkokyselyn vastauksissa:

”Yksikkö ja lentoasemakohtaiset esittelyt henkilökuvineen ja lyhyt kertomus kunkin toimenkuvasta.”

AviaNetin sosiaalisten työkalujen kuten MySiten hyödyntäminen on kuitenkin ollut melko vähäistä ja vain harva Finavialainen on päivittänyt omaa profiiliaan. Haastattelun ohjelmistoasi-
antuntijan H4 näkemyksen mukaan syy siihen on muutosvastarinta:

”Valitettavasti vaan tämä muutosvastarinta on sen verran kova, että sitä ei ole kukaan suostunut tekemään.”

Yhtenä syynä muutosvastarinnalle voi olla se, että yksinkertaisten toimintojen kuten MySiten hyötyjä ei nähdä. Työtilan käyttöönoton yhteydessä onkin mielestäni perusteltava miksi jokaisen olisi hyvä päivittää oma henkilöprofiilinsa. Henkilöprofiilin päivityksen suurin hyöty on hakutulosten parantuminen: tietyn aihealueen osaajat löytyvät vaivattomammin ja osaamista on helpompi kohdistaa, sillä AviaNetin haku hakee tietoa suoraan henkilöprofiileista. Jos esimerkiksi henkilön koulutustaustaksi on lisätty Laurea-ammattikorkeakoulu, AviaNet näyttää kaikki kyseisen koulutustaustan merkanneet henkilöt osana hakutuloksia Laurea-ammattikorkeakoulu - hakusanaa käytettäessä. Lisäksi henkilöprofiilin tiedot linkittyvät myös Skype - valintaikkunaan (kuvio 17).

Jokaisen työtilan käyttäjän olisi suositeltavaa päivittää MySiten henkilöprofiiliin ainakin kysy minulta - osio. Kysy minulta - osin avulla henkilöiden roolit ja vastuut saadaan paremmin tiedoksi ja erityisesti uusien työntekijöiden työhöntulo helpottuu:

”Tietyissä asioissa eri yksiköiden/henkilöiden roolit jäävät välillä epäselviksi ja tästä johtuen tieto ei kulje oikeille tahoille.”

”Ja sit ainakin uutena henkilönä et ihmiset tulee tutuiksi. Jos ihmiset lähettelevät vaan sähköposteja niin eihän siinä ikinä tiedä mitä joku toinen tyyppi tekee. Se helpottaisi aina uuden ihmisen tulemistä ja ehkä helpommin pystyisi löytää sellaista rivikollega-apuakin.”

Seuraavalla sivulla on esitetty MySite henkilöprofiilin perussivu (kuvio 19), jota muokkaamalla omat tiedot päivittyvät AviaNetiin.

Perustiedot Yhteystiedot Tiedot ...

Nimi Rapo Kiia

Työpuhelin 040777

Osasto YRITYSTURVALLISUUS

Titteli Harjoittelija

Esimies

Omat tiedot

Kirjoita, mitä haluat muiden tietävän sinusta.

Kuva

Lataa kuva

Lataa palvelimeen kuva, jonka avulla muut voivat helposti tunnistaa sinut kokouksissa ja tapahtumissa.

Kysy minulta

Päivitä Kysy minulta -osio aiheilla, joissa sinusta voi olla apua muille käyttäjille. Kerro esimerkiksi vastuualueistasi tai alueista, joilla olet asiantuntija.

Toimiston sijainti Toto 10 krs

Kirjoita nykyinen sijaintisi. (esim. Suomi, Tokio, Kumpulan kampus)

Työsähköposti kiia.rapo@finavia.fi

Matkapuhelin 040777

Tämä numero näkyy profiilissasi. Se näkyy myös tekstiviesti-ilmoituksissa.

Faksi

Kotipuhelin

Toimisto YRITYSTURVALLISUUS

Apulainen

Aiemmat projektit

Anna tietoja aiemmista projekteista, työryhmistä tai ryhmistä.

Taidot ja osaaminen

Kerro työssäsi tai aiemmissa projekteissasi käyttämäsi taidot ja osaamisalueet (esimerkiksi C++, esiintyminen tai suunnittelu).

Oppilaitokset

Luettele käymäsi koulut ja oppilaitokset.

Syntymäpäivä

Anna päivämäärä seuraavassa muodossa: 17. elokuuta

Kiinnostuksen kohteet

Jaa omia ja liiketoimintaan liittyviä kiinnostuksen kohteita. Autamme sinua pysymään ajan tasalla näihin kiinnostuksen kohteisiin liittyvästä toiminnasta. Saat tiedot uutissyötteestäsi.

Kuvio 19: MySite henkilöprofiilin muokkaussivu

Luokitellun yhteystietokirjaston ja henkilöprofiilin avulla voidaan parantaa AviaNetin hakutuloksia, saada työntekijöiden tiedot ja taidot lähemmäs toisiaan sekä vähentää oikean

osaamisen etsimiseen käytettävää aikaa. Henkilöprofiilit auttavat lisäksi yhdistämään ihmisiä, antavat kollegoille kasvot ja helpottavat uusien työntekijöiden pääsyä sisälle organisaatioon.

5.2.3 Usein kysytyt kysymykset ja hyödylliset linkit

Kun sähköpostikuormaa halutaan vähentää, IBM Softwaren konsultti Luis Suarezin mukaan on tärkeää, että sähköposteihin lakataan vastaamasta sähköposteilla; vastaamalla kyselyihin sosiaalisella sovellusalustalla saadaan eliminoitua sähköpostitse muutoin saapuvat jatkokysymykset, viestien kopiointi ja edelleen lähetys, jotka kaikki kertaannuttavat sähköpostikuormaa (Chui, Manyika, Bughin, Dobbs, Roxburgh, Sarrazin, Sands, & Wetergren 2012, 29).

Usein kysytyjen kysymyksien ja hyödyllisten linkkien avulla tavoitellaan sähköpostikuorman ja moninkertaisesti tehdyn työn määrän vähentämistä sekä ajankäytön tehostamista. Usein kysytyjen kysymysten avulla voidaan tarjota valmiita vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joita lentoasemilta Yritysturvallisuuteen yleisimmin osoitetaan. Vaikka kysymyksiä työtilan käyttöönoton jälkeen tulisikin sähköpostilla, vastaamalla mahdollisimman kattavasti esitettyyn kysymykseen ja tuomalla kysymyksen vastauksineen työtilaan, tarjotaan vastaus samalla vaivalla myös muille työtilan jäsenille nähtäväksi. Näin säästetään myöhemmin sekä samaa kysymystä pohtivien että kysymykseen vastaavien aikaa.

Hyödyllisten linkkien (kuvio 20) avulla on tavoitteena ohjata työtilan käyttäjiä etsimään enemmän tietoa itse, tarjoamalla ilmailun turvallisuuteen liittyviä linkkivinkkejä. Hyödyllisten linkkien esimerkkitoteutukseen on koottu keskeisiä siviili-ilmailua koskevia laki- ja asetustekstejä, sekä linkkejä valvovan viranomaisen Trafín sivuille. Ohjaamalla työtilan käyttäjiä omatoimiseen tiedonhakuun tavoitellaan turvallisuuskulttuurin muutosta itseohjautuvampaan suuntaan. Tällä hetkellä lentoasemilta tulee toisinaan hyvinkin yksinkertaisia kysymyksiä, jotka he pystyisivät itsekin ratkaisemaan:

"...se olisi ehkä kuitenkin parempi ohjata siihen itse sen asian ratkaisuun ja pohdintaan, vertaistuen hakemiseen, koska se vähentäisi täälläkin sitä kuormitusta. Että nythän tulee tosi yksityiskohtaisia kysymyksiä lentoasemilta, mitkä ne periaatteessa pystyisivät itsekin ratkaisemaan."

HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ

+ uusi kohde tai muokkaa tätä luetteloa

✓	Linkki	Huomautukset
	Asetus 2015/1998	Komission täytäntöönpanoasetus (EU) 2015/1998 yksityiskohtaisista toimenpiteistä ilmailun turvaamista koskevien yhteisten perusvaatimusten täytäntöönpanemiseksi
	Ilmailulaki	
	Lentomatkustajille ja miehistölle sallitut kielletyt aineet	ICAO-TI: Lentomatkustajan tai miehistön vaaralliset aineet / ICAO-TI taulukko 8-1
	Matkustajilta kielletyt esineet	
	Trafi ilmailu	
	Turva-asetus 300/2008	Turva-asetus (EY) N:o 300/2008 (koonnos) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus yhteisistä siviili-ilmailun turvaamista koskevista säännöistä
	Valvotut edustajat	Trafin hyväksymät lentorahdin ja lentopostilähetysten valvotut edustajat
	Valvotut toimittajat	Trafin hyväksymät valvotut toimittajat

Kuvio 20: Hyödylliset linkit

Työssä tarvittavan tiedon paremman saatavuuden avulla tavoitteena on säästää Yritysturvallisuuden asiantuntijoiden aikaresursseja ja ohjata lentoasemia kohti omatoimisempaa ja itseenäisempää ongelmanratkaisua. Tuomalla usein toistuvat kysymykset usein kysytyt kysymykset - palstalle on tarkoitus nopeuttaa tiedonsaantia ja vähentää sähköpostikyselyitä. Hyödyllisten linkkien avulla puolestaan ohjataan käyttäjiä etsimään ensin tietoa keskeisistä ilmailualan tietolähteistä, ennen suorien vastausten antamista.

5.3 Keskustelukulttuurin kehittäminen ja vuorovaikutteisuus

Keskustelukulttuurin kehittäminen ja edellisessä luvussa käsitelty sähköpostikuorman vähentäminen kulkevat monella tapaa rinnakkain. Keskustelukulttuurin kehittämällä tavoitellaan paitsi sähköpostikuorman vähentämistä, myös informaation laajempaa ja vapaampaa leviämistä, vuorovaikutteellisuuden lisäämistä ja parempaa viestinnän läpinäkyvyyttä. Vuorovaikutteisuutta lisäämällä tavoitellaan tilannetta, jossa vaikeitakin asioita uskalletaan tuoda esille ja käydä niistä avointa keskustelua niin ylhäältä alas kuin alhaalta ylöspäin. Avoimempi keskustelukulttuuri ja läpinäkyvä viestintä auttavat kehittämään vuorovaikutteisuutta.

5.3.1 Keskustelupalsta

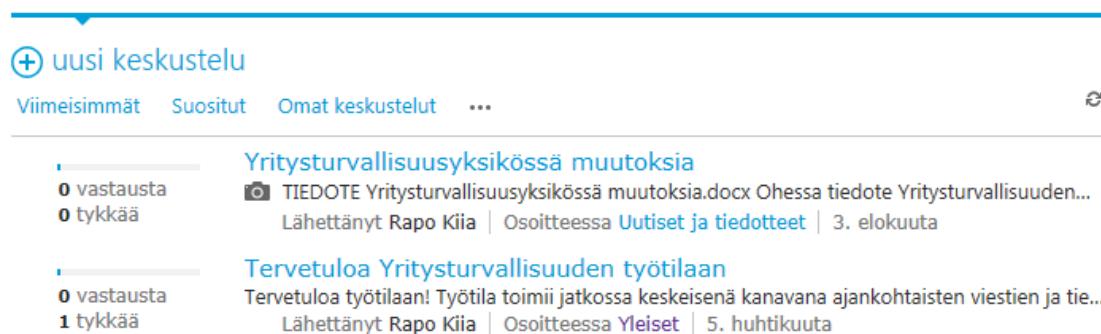
Yhdeksi turvallisuusviestinnän kehitystavoitteista nousi keskustelukulttuurin kehittäminen ja vuorovaikutteisuuden lisääminen. Turvallisuusaiheisen keskustelun käyminen on tähän saakka

ollut haasteellista ja vähäistä, sillä foorumi keskustelun käymiseksi puuttuu:

”Päälliköllä ei ole foorumia missä näistä (turvallisuusasioista) voisi keskustella asiantuntijoiden tai asiasta vastaavien tahojen kanssa.”

Työtilaan luotava keskustelupalsta (kuvio 21) vastaisi kysyntään puuttuvan foorumin suhteen. Keskustelupalstan avulla voidaan lisäksi saavuttaa useita muita turvallisuusviestintään positiivisesti vaikuttavia tekijöitä: se auttaa vähentämään sähköpostikuorman määrää, auttaa työntekijöitä saamaan äänensä kuuluviin, mahdollistaa aloitteellisuuden, edesauttaa vuoropuhelun syntymistä sekä sujuvoittaa viestinnällisiä prosesseja. Jotta keskustelupalsta täyttäisi sille asetetut tavoitteet, sen tulee olla kaikille työtilan jäsenille avoin foorumi, eli kaikilla tulee olla yhtäläiset oikeudet aloittaa ja kommentoida muiden aloittamia keskusteluja.

KESKUSTELU



Kuvio 21: Keskustelupalstan etusivunäkymä

Tiedon jäsentelyn helpottamiseksi keskustelupalstalle kannattaa määritellä kategorioita erityyillisille keskustelunavauksille. Koska keskustelupalstaa voidaan käyttää monen tyylisten asioiden ruotimiseen, loin demotyötilaan esimerkiksi neljä keskusteluluokkaa (kuvio 22).



Kuvio 22: Keskustelun luokat

Kehitysehdotukset ja aloitteet kategorian alle käyttäjät voivat aloittaa keskusteluja niistä aihealueista, joissa on he ovat havainneet puutteita, ongelmia tai muuta kehitettävää. Kehitysehdotusten ja aloitteiden avulla mahdollistetaan avoin keskustelu havaituista haasteista, sekä

annetaan henkilöstölle mahdollisuus esittää ajatuksia liiketoiminnan kehittämiseksi ja innostaa uutta.

Kysymykset kategoria toimii niin sanottuna kysy & vastaa - palstana. Työtilan käyttäjiä tulee kannustaa kysymysten esittämiseen keskustelupalstalla, jotta kysymykset ja vastaukset olisivat kaikkien työtilan jäsenten nähtävillä. Näin moninkertaisen työn määrää saadaan vähennettyä, sillä samat kysymykset koskevat usein useita lentoasemia. Kysymyksiä on myös helppo nostaa keskustelupalstalta usein kysyttyihin kysymyksiin niiden löytyvyyden tehostamiseksi.

Uutiset ja tiedotteet kategoria on tarkoitettu pidempien uutisten julkaisemiseen. Uutisten ja tiedotteiden ensisijainen julkaisukanava on työtilan etusivulta löytyvä uutissyöte. Uutiset ja ajankohtaista - syöte on kuitenkin tarkoitettu maksimissaan 255 merkkiä pitkien uutisten julkaisuun, joten keskustelupalstaa voidaan käyttää uutisten ja tiedotteiden julkaisuun silloin, kun niiden pituus ylittää etusivun uutissyötteen maksimipituuden. Uutissyötteen rajoituksena on myös se, että syötteessä ei voi julkaista liitteitä. Liitetiedostojen liittäminen keskustelupalstalle on mahdollista.

Keskustelukulttuurin kehittämisellä pyritään siihen, että lentoasemien turva-asioista vastaavat eivät enää tukeutuisi niin vahvasti Yritysturvallisuusyksikön asiantuntijoiden apuun. Vertaistuellalla, keskustelulla ja asioiden ääneen pohtimisella toivotaan pääsevän tulokseen, jossa turvallisuuskulttuuri muuttuisi enemmän itseohjautuvampaan suuntaan. Apua ongelmiin voi kysyä muilta lentoasemilta, jotka kenties painivat tai ovat painineet samojen ongelmien kanssa aiemmin. Keskustelukulttuuria yritetään muuttaa muotoon jossa myös ongelmista voidaan puhua. Tarkoitus ei ole hakea syillisiä, vaan miettiä kuinka virheistä voidaan oppia ja miten toimintaa saadaan kehitettyä kaikkia osapuolia paremmin palvelemaan suuntaan.

5.3.2 Osallistumisoikeudet

Viestinnän vuorovaikutteisuuden, läpinäkyvyyden ja keskustelukulttuurin kehittämisen suhteen on keskeistä, että kaikilla työtilan jäsenillä on yhtäläinen oikeus osallistua keskusteluun ja esittää mielipiteitään. Lähtökohtana työtilan osallistumisoikeuksien suunnittelussa oli, että osallistumisoikeuksia pyrittiin rajoittamaan mahdollisimman vähän.

Käyttöoikeusryhmien / -hierarkian määrittäminen on mielestäni kuitenkin perusteltua. SharePointin ollessa joustava ja muokattavissa, myös käyttöoikeuksien muuttaminen on tarvittaessa melko yksinkertaista. Perus käyttöoikeusryhmiksi Yritysturvallisuuden työtilaan määrittelin omistajat, muokkaajat ja lukijat.

Omistajat ovat käyttäjiä, jotka ylläpitävät työtilaa ja myöntävät käyttöoikeuksia sinne. Yritysturvallisuusyksikössä intranet on kirjattu yksikön toisen järjestelmäasiantuntijan vastuualueisiin, joten omistajan oikeudet määriteltiin demotyötilassa hänelle. Omistaja pystyy lisäämään työtilaan sivuja, sovelluksia ja käyttäjiä, sekä lisäämään ja poistamaan kaikkea sisältöä. Omistaja siis käytännössä päättää, minkälainen julkaistavasta työtilasta tulee.

Toiseksi keskeiseksi käyttäjäryhmäksi määrittelin muokkaajat, eli henkilöt jotka pystyvät lähtökohtaisesti lisäämään ja muokkaamaan työtilan kaikkea sisältöä. Muokkaajien käyttöoikeudet annoin koko Yritysturvallisuusyksikön henkilöstölle, heidän toimiessaan työtilan ylläpitäjinä.

Lentoasemien päälliköt, turvakoordinaattorit sekä muut työtilan jäsenet määriteltiin kuuluvaksi ryhmään lukijat. Lukijoiden osallistumisoikeudet ovat lähtökohtaisesti rajoitettu niin, että he eivät pysty lisäämään tai muokkaamaan työtilan sisältöä. Lukijoille voidaan kuitenkin myöntää sovelluskohtaisia käyttöoikeuksia. Demotyötilassa lukijoille annettiin muokkaus- ja kirjoitusoikeus keskustelupalstalle ja uutissyötteeseen.

Tarjoamalla työtilan käyttäjille mahdollisimman laajat osallistumisoikeudet, luodaan paremmat mahdollisuudet saavuttaa tavoitteet keskustelukulttuurin kehittämisen ja vuorovaikutteisuuden lisäämisen suhteen. Kun kaikilla on oikeus saattaa äänensä kuuluviin, lisääntyy yhdenvertaisuudentunne käyttäjien keskuudessa. Kun keskustelu lisäksi mahdollistetaan paitsi ylhäältä alas myös alhaalta ylös, vahvistuvat lisäksi viestinnän avoimuus ja läpinäkyvyys.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Finavia Oyj:n sisäisen turvallisuusviestinnän nykytila sekä tarjota havaittujen haasteiden ratkaisemiseksi ehdotus viestinnän kehittämisestä. Lähtökohta työlle oli tarveperusteinen: organisaatiossa oli havaittu viestinnällisiä haasteita ja niiden perusteella tunnistettu tarve viestinnän kehittämiseksi. Keskeisimmät haasteet sisäisessä turvallisuusviestinnässä liittyvät sähköpostin käyttöön ensisijaisena viestintäkanavana. Työn tutkimuksellinen osuus tuki ja antoi vahvistusta organisaation tekemille havainnoille.

Viestinnän kehittämiseen hyödynnettiin Finavian intranetiä ja Microsoft SharePoint -ohjelmiston virtuaalisia työtiloja. Kirjallisuuskatsauksen avulla etsittiin parhaita käytäntöjä virtuaalisen työtilan toteuttamiseksi. Kirjallisuuskatsauksen ja kerätyn tutkimusaineiston perusteella luotiin demotyötila, joka tarjoaa ratkaisun keskeisimpiin tutkimuksessa esiin nousseisiin haasteisiin ja vastaa tutkimukselle asetettuun tutkimuskysymykseen. Työtila tarjoaa ratkaisun tiedon- ja dokumentinhallinnan parantamiseksi, luo johdolle, keskijohdolle ja esimiestasolle yh-

toisen foorumin vuorovaikutteisen keskustelun käymiselle, tarjoaa eri alueiden asiantuntijoille avoimen ympäristön jakaa omia näkemyksiään ja ammattitaitoaan sekä lisää turvallisuusaiheisen viestinnän läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Demotyötilan keskeisimpien elementtien ja ominaisuuksien valinta perusteltiin aiemmin luvussa 5. Yhdellä virkkeellä voidaan todeta, että intranettiin luotavan virtuaalisen työtilan avulla saadaan tehostettua turvallisuusviestintää määrätyn kohdejoukon keskuudessa, työtilan tarjoamien ominaisuuksien mahdollistaessa paremman tiedonkulun ja -hallinnan, vuorovaikutteisuuden ja keskustelukulttuurin kehittymisen, viestinnän paremman läpinäkyvyyden, ajankäytön tehostumisen sekä kollektiivisen älykkyyden lisääntymisen. Opinnäytetyön liitteenä 4 on esitetty Yritysturvallisuuden demotyötilan etusivu ja ulkoasu kokonaisuudessaan.

Yritysturvallisuusyksikön tarpeisiin luotiin siis käyttäjäystävällinen ja selkeä työtila, jolla viestinnän kehittäminen paremmin tavoitetaan ja vähemmän kuormittavaan muotoon mahdollistuu. Alla on esitetty 8-kenttäinen SWOT-analyysi Yritysturvallisuuden työtilasta (taulukko 2). SWOT-analyysi eli nelikenttäanalyysi kuvaa tutkittavan kohteen sisäisiä vahvuuksia (strenghts) ja heikkouksia (weaknesses) sekä ulkoisia mahdollisuuksia (opportunities) ja uhkia (threats) (Ojasalo ym. 2014, 147). SWOT-analyysi tiivistää aiemmin tässä opinnäytetyössä tehdyt havainnot. Sitä voidaan myös käyttää työn tulosten arviointiin ja hyödyntää jatkokehityskohtien havaitsemisessa.

<div style="text-align: right; padding-right: 10px;">Sisäiset</div> <div style="text-align: left; padding-left: 10px;">Ulkoiset</div>	1. S Vahvuudet - Keskitetty dokumenttien hallinta - Mahdollisuus kommentoida ja keskustella - Kaikki samanarvoisessa asemassa - Kollektiivinen älykkyys - Tieto tarjolla kaikille samanlaisena ja ajankohtaisena	2. W Heikkoudet - Vaatii aktiivista ylläpitoa ja päivittämistä - Vaatii käyttäjiltä omaehtoista seuraamista - Ylläpito ja seuranta unohtuvat helposti kiireessä - Puutteet / rajoitteet Share-Point alustassa
3. O Mahdollisuudet - Ajankäytön tehostuminen - Tiedonkulun paraneminen - Yhdenvertaisuudentunteen lisääntyminen - Keskustelukulttuurin kehittymisen - Integrointi muihin järjestelmiin	5. S+O Menestystekijät - Itseohjautuvampi turvallisuuskulttuuri - Vuorovaikutteinen organisaatioviestintä - Innovaatioiden ja kehitysehdotusten lisääntyminen	6. O+W Heikkoudet vahvuuksiksi - Viestintäkulttuurin muutokseen panostaminen - Riittävästi aikaa sopeutumiseen - Johdon esimerkki
4. T Uhat - Muutosvastarinta - Ei nähdä hyötyjä - Epäsäännöllinen päivittäminen ja ylläpito - Käyttäjien kiinnostuksen puute - Alkuinnostuksen hiipuminen - Osaamisen puute - Vuorovaikutuksen puute	7. S+T Uhat vahvuuksiksi - Käyttökoulutus ja -ohjeet käyttäjille - Työtilan kannustava ja rento ilmapiiri - Avoimeen viestintäkulttuuriin rohkaiseminen	8. T+W Mahdolliset kriisitilanteet - Ylläpitäjät eivät näe hyötyä - Ei käytetä koska ei osata - Kahdenkeskeistä sähköposti-viestintää jatketaan edelleen - Heikko muutosjohtaminen - Muutosvastarinta liian korkea

Taulukko 2: Yritysturvallisuuden työtilan 8-kenttäinen SWOT-analyysi

Pelkkä viestinnän kehittämiseen tarjottu ratkaisu ei kuitenkaan yksin riitä ratkaisemaan havaittuja haasteita. Tämä voidaan havaita SWOT-analyysin mahdollisia kriisitilanteita tarkastelemalla. Jotta turvallisuusviestinnästä saataisiin tehokasta, tavoitettavaa ja vuorovaikutuksellista, vaaditaan organisaatiossa onnistunutta viestintäkulttuurin muutosta. Koska tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta kohdeorganisaatiossa esiintyvän muutosvastarintaa, on käyttäjien vakuuttaminen tärkeää onnistumisen kannalta. Käyttäjien ja tulee nähdä ja kokea työtilan hyödyt, jonka jälkeen sen omaksuminen viestintäkanavaksi on helpompaa. Yritysturvallisuusyksikön näyttämä esimerkki työtilan käytössä, sekä avoimen ja kannustavan ilmapiirin luominen ovat onnistumisen kannalta keskeisiä tekijöitä. Jos muutosta ajava yksikkö ei itse aja etuja ja kannusta aktiivisesti muutokseen, ei käyttäjiltäkään voi odottaa kiinnostusta työtilan käyttöön.

Demotyötilan suunnittelun ollessa loppusuoralla havaitsin, että Yritysturvallisuuden edustajia olisi kannattanut osallistuttaa työtilan suunnitteluun aktiivisemmin. Konkreettinen suunnitteluun osallistuminen olisi samalla opettanut tuleville ylläpitäjille työtilan teknistä käyttöä. Mikäli ylläpitäjät eivät osaa käyttää työtilaa tai ehdi riittävästi perehtyä sen käytön opetteluun, saattaa kynnys omatoimiselle käyttöönotolle nousta korkeaksi.

Mikäli organisaatio saattaa työtilan onnistuneesti käyttöön, sen vaikuttavuutta työyhteisöviestintään voidaan tulevaisuudessa arvioida työyhteisöviestinnän muutosta kuvaavilla mittareilla. Tällaisia mittareita voivat olla esimerkiksi työyhteisöviestinnän tyytyväisyyteen liittyvät mittarit, matkustamisen vähentyminen sekä osaamisen kehittyminen. Merkittävimpänä jatkotutkimusaiheena tälle opinnäytetyölle näenkin virtuaalisen työtilan käyttöönotolla saavutettujen tulosten kartoittamisen työyhteisöviestinnän näkökulmasta. Aihe on mielenkiintoinen, sillä työtilaratkaisuja tarjotaan yhä enemmän ja niitä on monissa yrityksissä myös otettu käyttöön viime vuosien aikana. Työn teoreettista viitekehystä muodostaessani en kuitenkaan itse onnistunut löytämään aiempaa tutkimusta käyttöönotolla saavutetuista tuloksista.

Toinen kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi mielestäni tutkia erilaisen organisaatorakenteen omaavien yritysten eroa viestintäteknologian muutosprosessissa onnistumisen suhteen. Tällä tarkoitan sitä, miten esimerkiksi organisaation hierarkkisuus ja ikärakenne vaikuttavat tämän kaltaisissa muutoksissa, kun aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että nuorempi sukupolvi sopeutuu teknologisiin muutoksiin helpommin. Tutkimusta voisi tehdä esimerkiksi siitä, saavuttavatko erilaiset organisaatiot samanlaisia hyötyjä, kuinka paljon vähemmän aikaa kuluu nuoremman ikärakenteen omaavassa organisaatiossa sopeutumiseen sekä voidaanko esimerkiksi todeta tietynlaisten organisaatioiden epäonnistuvan muutosprosessissa muita todennäköisemmin.

7 Opinnäytetyöprosessin pohdinta ja ammatillisen kehittymisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä ja yllätti haastavuudellaan. Se alkoi syyskuussa 2015 ja päättyi syyskuussa 2016, työn valmistumisen kestäessä kokonaisuudessaan lähes vuoden. Usko omaan tekemiseen ja työn valmistumiseen oli ajoittain vähällä loppua suunnitellun aikataulu venyessä jatkuvasti. Merkittävimpänä syynä työn valmistumisen pitkittymiseen vaikuttivat henkilökohtaiset tekijät, joiden johdosta opinnäytetyön kirjoittaminen oli ajoittain epäaktiivista ja pitkiäkin aikoja tauolla.

Miellän opinnäytetyöprosessin projektina. Prosessi tarjosi ammatillisen kehittymisen ja henkilökohtaisen oppimisen tasolla käsityksen projektiluontoisen työn haasteista sekä suunnittelun tärkeydestä. Opin kantapään kautta miten tärkeää huolellinen suunnittelu ja suunnitelmassa pysyminen ovat. Mikäli olisin tahtonut pysyä suunnitellussa aikataulussa, olisi alkuperäisen opinnäytetyösuunnitelman pitänyt olla yksityiskohtaisempi. Omat työskentelytapani tuntien olisi tarvittu lähes viikkokohtaista aikatauluttamista johon eri etapit ja aikarajat on määriteltä. Viikoittaista suunnitelmaa ei tehty, sillä käsitys opinnäytetyöprosessiin vaadittavasta ajasta ja työmäärästä olivat projektiin lähdettäessä kenties hieman epärealistiset; vaadittavan työn määrä yllätti, joka osaltaan johti projektin venymiseen.

Myös työelämään siirtyminen näkyi työn valmistumisaikataulussa. Suurena etuna työn loppuunsaattamisen suhteen pidän sitä, että työskentelin organisaatiossa lähes koko opinnäytetyöprosessin ajan. Työ aloitettiin toisen työharjoitteluni aikana syksyllä 2015. Työharjoittelun päätyttyä työskentelin hetken toisaalla, kunnes huhtikuusta 2016 aloitin jälleen työt Finavi-alla. Paluu organisaatioon ja sen arkeen auttoi ymmärtämään opinnäytetyön kehityskohdetta entistä paremmin. Lisäksi organisaation tukea oli jatkuvasti saatavilla, mikäli apua tai konsultaatiota aiheeseen liittyen tarvitsi. Pystyin myös kuuntelemaan Yritysturvallisuusyksikön henkilöstön mielipiteitä työtilan suunnittelun edetessä ja hyödyntämään niitä demotyötilan luomisessa. Aikataulun venyessä Yritysturvallisuusyksikön henkilöstö sai myös enemmän aikaa tottua ajatukseen ja sopeutua hiljalleen viestinnän siirtämiseen intranetiin.

Vaikka opinnäytetyöprosessi oli paikoin haastava, oli se lopulta myös erittäin antoisa. Opin paljon Microsoft SharePointista ja virtuaalisista työtiloista sekä sivuston suunnittelusta. Löysin lisäksi uusia puolia itsestäni ja työskentelytavoistani. Koen, että erityisesti tulevaisuuden projektiluontoisia töitä silmällä pitäen sain opinnäytetyön avulla arvokasta oppia siitä, mitä kannattaa tehdä toisin.

Mielestäni työ on kokonaisuudessaan onnistunut ja luotettavuuden näkökulmasta laadukas. Työskentelyprosessi on kuvattu tarkasti ja opinnäytetyö etenee kronologisesti ja loogisesti tehdyn tutkimuksen mukaan. Lisäksi kaikki työvaiheet on dokumentoitu tarkasti ja tehdyt valinnat perustellaan lukijalle. Työssä on käytetty kattavasti aiheeseen liittyviä lähteitä sekä

pyritty mahdollisimman uuden tutkimustiedon hyödyntämiseen. Työ on toteutettu juuri kohdeorganisaation tarpeisiin vastaten, eikä se pyri yleistettävyyteen. Tutkimusstrategialle tyyppillisesti työ ei myöskään vie muutosta eteenpäin käytännössä, vaan tarjoaa kehitysehdotuksen ja ratkaisun tutkimusongelman kysymykseen miten.

Myös organisaation palaute työstä oli positiivista. Organisaatiolta saadun palautteen mukaan työ vastaa täysin sille määritellyn tarpeeseen. Sen avulla tuotettiin organisaatiolle uutta tietoa esimerkiksi turvallisuusviestinnän ja tiedon jakamiseen liittyvistä haasteista. Opinnäytetyötä ja sen tuotosta kuvattiin hyvin jäsennellyiksi ja selkeiksi kokonaisuuksiksi niin teorian kuin toteutuksen näkökulmista. Lisäksi työ sai kiitosta siitä, että siinä avataan työtilan käyttöönottoon liittyviä haasteita ja tarjotaan niihin ratkaisuja. Kokonaisuutena opinnäytetyön koettiin tarjoavan arvokasta apua turvallisuusviestinnän ja turvatoimien johtamisen kehittämiseksi.

Lähteet

Painetut lähteet:

Baxter, G.J., M. Connolly, T. 2014. Implementing Web 2.0 tools in organizations: feasibility of a systematic approach. *The Learning Organization* 21 (1), 6 - 25.

Chui, M., Manyika, J., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburgh, C., Sarrazin, H., Sands, G. & Wetergren, M. 2012. *The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies*. McKinsey Global Institute.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. *Tutki ja kirjoita*. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Janes, S.H., Patrick, K. & Dotsika, F. 2014. Implementing a social intranet in a professional services environment through Web 2.0 technologies. *The Learning Organization* 21 (1), 26-47.

Juholin, E. 2009. *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. 5. painos. Porvoo: WS-Bookwell.

Juholin, E. 2013. *Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas*. 2.painos. Vantaa: Talentum Media.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L, & Ollikainen, M. 2008. *Yrityksen viestintä*. 5. painos. Helsinki: Edita.

Leppänen, J. 2006. *Yritysturvallisuus käytännössä*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Otala, L., & Pöysti, K. 2008. *Wikimaniaa yrityksiin : yritys 2.0 tuottamaan*. Helsinki: WSOYpro.

Puro, J-P. 2004. *Onnistu viestinnässä*. Helsinki: WSOY.

Sumecki, D., Chipulu, M. & Ojiako, U. 2011. Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool. *International Journal of Information Management* 31, 407-411.

Treem, J.W. & Leonardi, P.M. 2012. Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Communication Yearbook* 36, 143-189.

Sähköiset lähteet:

Finavia. 2015a. Tietoa Finaviasta / Finavia yrityksenä. Viitattu 23.10.2015.
<http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>

Finavia. 2015b. Tietoa Finaviasta / Johto, hallinto ja liiketoiminnot. Viitattu 23.10.2015.
<http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/johto-ja-hallinto/organisaatio/>

Finavia intranet. 2015c. Toiminnot / Yritysturvallisuus. Pääsy vain Finavian henkilöstön työasematunnuksilla. Viitattu 23.10.2015.

Erkko, A. 2015. Y-sukupolvi on työelämän puhemies. *Kauppalehti*. Viitattu 9.8.2016.
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/olitko-nuori-lama-aikaan-vai-nousukaudella-nain-se-nakyy-tyopaikalla/52bz9dGf>

Kolehmainen, I., & Korhonen, A. 2014. Sosiaalisen intranetin käyttö organisaation vuorovaikutusympäristönä - Asiantuntijatyötä tekevien käsityksiä ja kokemuksia. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 5.5.2016.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43866/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201406302182.pdf?sequence=1>

Lundgren, L., Strandh, K. & Johansson, C. 2012. The practices of the social intranets - Usage, benefits and success factors. Sundsvall: DEMICOM, Mid Sweden University. Viitattu 13.5.2016.
https://www.miun.se/siteassets/forskning/center-och-institut/demicom/demicomrapporter/2012_7_demicomrapport_the-practice-of-social-intranets.pdf

Merivirta, M-L. 2011. Turvallisuusviestintä rakennusallalla. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 3.6.2016.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26694/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201103221913.pdf?sequence=1>

Real, K., Cooper, M. 2012. The Importance of Communication Factors to Safety Climate: An Exploratory Analysis. Viitattu 13.5.2016.
http://citation.allacademic.com/meta/p_mla_apa_research_citation/2/9/9/1/4/pages299149/p299149-1.php

Ward, T. 2012. The Social Intranet: Key factors for Intranet 2.0 Success; Social Intranet Success Matrix. Viitattu 13.5.2016.
<http://www.prescientdigital.com/downloads/social-intranet-whitepaper-prescient-digital-feb2012.pdf>

Saldanha, T. J. & Krishnan M.S. 2010. Organizational Adoption of Web 2.0 Technologies: An Empirical Analysis. Viitattu 8.8.2016.
<http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1107&context=amcis2010>

Julkaisemattomat lähteet:

Finavian yritysturvallisuusyksikön henkilöstön haastattelu 8.12.2015.

Finavian järjestelmäasiantuntijan haastattelu 29.2.2016.

Kuviot

Kuvio 1: Cooperin ja Zmudin malli viestintäteknologioiden käyttöönotosta (mukaillen Kolehmainen & Korhonen 2014, 12-13)	16
Kuvio 2: Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma	25
Kuvio 3: Kyselyyn vastanneiden työsuhteiden kestot	26
Kuvio 4: Konsernin sisältä vastaanotetun sähköpostin päivittäinen määrä	27
Kuvio 5: Konsernin sisällä lähetetyn sähköpostin päivittäinen määrä	27
Kuvio 6: Keskimääräinen vastausviive konsernin sisäisiin sähköposteihin	28
Kuvio 7: Toiminta mikäli sähköpostiin ei vastata	29
Kuvio 8: Intranetin käyttötaajuus	30
Kuvio 9: Tiedon löydettävyys intranetistä	31
Kuvio 10: Intranetin lisäksi käytettävät tiedonhakukanavat	31
Kuvio 11: Työtilan toivotut ominaisuudet	34
Kuvio 12: Askeleet virtuaalisen työtilan toteutukseen (mukaillen Ward 2012, 15)	36
Kuvio 13: Uutiset ja ajankohtaista	37
Kuvio 14: Ohjepankki	40
Kuvio 15: Laadunvalvonnan alityötilan etusivu	41
Kuvio 16: Yritysturvallisuuden työtilan etusivulla näkyvä ylänavigaatio	41
Kuvio 17: AviaNetin Skype-valikko	43
Kuvio 18: Yhteystietoluettelo	44
Kuvio 19: MySite henkilöprofiilin muokkaussivu	46
Kuvio 20: Hyödylliset linkit	48
Kuvio 21: Keskustelupalstan etusivunäkymä	49
Kuvio 22: Keskustelun luokat	49

Taulukot

Taulukko 1: Intranetin käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä (mukaillen Janes ym. 2014, 40-42)	17
Taulukko 2: Yritysturvallisuuden työtilan 8-kenttäinen SWOT-analyysi.....	52

Liitteet

Liite 1: Verkkokysely ja kyselyn saateviesti.....	61
Liite 2: Ryhmähaastattelun runko	68
Liite 3: Verkkokyselyn tulosten perusteella luotu haastattelurunko työtila-asiantuntijalle	69
Liite 4: Yritysturvallisuuden työtilan etusivun layout	70

Liite 1: Verkkokysely ja kyselyn saateviesti

Vastaa kyselyyn ja osallistu sisäisen turvallisuusviestinnän kehittämiseen.

Olen turvallisuusalan tradenomiopiskelija Laurea-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötäni Finavian Yritysturvallisuusyksikössä. Opinnäytetyön tavoitteena on konsernin sisäisen turvallisuusviestinnän kehittäminen intranetin avulla.

Yritysturvallisuusyksikön tavoitteena on luoda käytössä olevaan Finavian intranetiin yritysturvallisuuden työtila. Työtilan avulla turvallisuusasioista voidaan viestiä keskitetysti keskeisimmille tahoille koko konsernissa, henkilöstön maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Liitteenä olevan kyselyn avulla pyritään kartoittamaan aktiivisten turvallisuusviestijöiden näkemystä viestinnän nykytilasta. Vastaamalla kyselyyn annat arvokasta tietoa työtilan kehittämistä varten.

Kyselyyn vastaaminen kestää 5-10 minuuttia.

Vastausaikaa on keskiviikkoon 27.1.2016 saakka, jonka jälkeen kysely sulkeutuu.

Kun olet vastannut kaikkiin kysymyksiin, tallenna vastauksesi painamalla valmis.

Sulje internet -selain tämän jälkeen.

Kiitos jo etukäteen kaikille kyselyyn vastanneille.

Kyselyyn pääset alla olevasta linkistä.

Kiittäen,

Kiia Rapo

Turva-alan viestinnän kehittäminen Finaviassa

Sukupuoli

☐ Mies

☐ Nainen

Ikä

☐ <30

☐ 30-39

☐ 40-49

☐ 50-59

☐ 60<

Työsuhteen kesto

- ☐ Alle 1 vuosi
- ☐ 1-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ 11-15 vuotta
- ☐ 16-20 vuotta
- ☐ 21-25 vuotta
- ☐ Yli 25 vuotta

Asema organisaatiossa

- ☐ Lentoasemapäällikkö / operatiivinen päällikkö
- ☐ Turvakoordinaattori / turvapäällikkö
- ☐ Kunnossapitopäällikkö
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Mitä keinoa käytät ensisijaisesti konsernin sisäisessä viestinnässä?

- ☐ Sähköposti
- ☐ Puhelinsoitto
- ☐ Henkilökohtainen tapaaminen
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Kuinka usein luet sähköpostiasi?

- ☐ Useita kertoja työpäivän aikana
- ☐ 1-2 kertaa päivässä
- ☐ Muutaman kerran viikossa
- ☐ Kerran viikossa tai harvemmin
- ☐ En lue sähköpostia

Kuinka paljon sähköpostia arvioit vastaanottavasi päivittäin konsernin sisäisesti?

- ☐ <10
- ☐ 10-19
- ☐ 20-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40<

Kuinka paljon sähköpostia arvioit lähettäväsi päivittäin konsernin sisäisesti?

- ☐ <10
- ☐ 10-19
- ☐ 20-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40<

Kuinka pitkäksi arvioit keskimääräisen vastausviiveen konsernin sisäisiin sähköposteihin?

- ☐ Vähemmän kuin 1 tunti
- ☐ 1-4 tuntia
- ☐ Saman työpäivän sisällä
- ☐ 2-4 työpäivän sisällä
- ☐ Viikon sisällä
- ☐ Pidempi kuin viikko
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Kerro lyhyesti oma mielipiteesi sähköpostista ensisijaisena viestintäkanavana.

Kuinka yleensä toimit, jos et saa tarvitsemaasi vastausta sähköpostilla esittämäsi kysymykseen? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

- ☐ Lähestyn uudella sähköpostilla
- ☐ Soitan perään
- ☐ Kysyn joltain muulta Finavian sisällä
- ☐ Kysyn Finavian ulkopuoliselta asiantuntijalta
- ☐ Selvitän asian itse
- ☐ Unohdan asian ja palaan siihen myöhemmin, mikäli asia nousee uudestaan esille
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Tahtoisitko vähentää konsernin sisäisen sähköpostiliikenteen määrää?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Kuinka usein käytät Finavian intranetiä?

- ☐ Jokaisena työpäivänä
- ☐ Muutaman kerran viikossa
- ☐ Kerran viikossa
- ☐ Muutaman kerran kuussa
- ☐ Kerran kuussa
- ☐ Harvemmin
- ☐ En koskaan

Jos käytät intranetiä kerran viikossa tai harvemmin, mikä on keskeisin syy siihen, ettet vieraile intranetissä useammin?

- ☐ En osaa käyttää intranetiä
- ☐ En tiedä millaista tietoa voin löytää intranetistä
- ☐ En löydä tarvitsemaani tietoa
- ☐ Löydän tarvitsemani tiedon muualta
- ☐ Minulla ei ole aikaa vierailla useammin
- ☐ En tarvitse tietoa useammin
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Löydätkö etsimäsi tiedon helposti intranetistä?

- ☐ Aina
- ☐ Yleensä
- ☐ Joskus
- ☐ En lähes koskaan

Onko intranetin sisältö rakenne mielestäsi selkeä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Tieto löytyy parhaiten haun avulla

Mihin tarkoitukseen käytät intranetiä? Listaa viisi yleisintä asiaa joiden vuoksi vierailet intranetissä.

Mitä muita kanavia käytät tiedonhakuun intranetin lisäksi?

- ☐ Avianet (eli käytätkö vielä vanhaa intranetiä)
- ☐ Airportal
- ☐ Kronodoc
- ☐ Internet hakupalvelut yms. (esim. Google)
- ☐ Trafin verkkosivut ja julkaisut
- ☐ Yhteiset verkkoasemat esim. G-asema
- ☐ TUTTI
- ☐ Henkilökohtaiset sähköpostikansiot ja -keskustelut
- ☐ Finavian asiantuntijat
- ☐ Finavian ulkopuoliset asiantuntijat
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Oletko itse tuottanut sisältöä intranetiin?

- ☐ En
- ☐ Kyllä. Kerro lyhyesti mitä ja kuinka usein?

Mikä intranetissä on mielestäsi hyvää?

Mitä kehittäisit?

Vastasit ettet vieraile intranetissä nykyistä useammin koska et osaa käyttää sitä.

Oletko saanut koulutusta intranetin käyttöön?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Koulutusta on ollut tarjolla, en ole osallistunut

Vastasit turvautuvasi tiedonhakukanavissa Finavian ulkopuolisiin asiantuntijoihin? Luettele käyttämäsi lähteet.

Koetko turvallisuuteen liittyvän viestinnän olevan riittävän avointa?

- ☐ Kyllä
☐ En

Koetko voivasi osallistua turvallisuusasioihin liittyvään keskusteluun riittävästi?

- ☐ Kyllä
☐ En

Toivoisitko mahdollisuutta osallistua turvallisuusaiheisiin keskusteluihin, tavoitteena kehittää ja parantaa lentoasemien ja toiminnan turvallisuutta?

- ☐ Kyllä
☐ En

Oletko jäsenenä / käytätkö aktiivisesti jotakin työtilaa intranetissä?

- ☐ Kyllä
☐ En

Olisitko valmis keskittämään turvallisuusasioihin liittyvää tiedotusta ja informaatiota intranetiin viestinnän tehostamiseksi?

- ☐ Kyllä
☐ En

Jos turvallisuuteen liittyvää viestintää keskitettäisiin intranetiin, mitä seuraavista ominaisuuksista toivoisit löytyvän intranetin turvallisuustyötilasta? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

- ☐ Ajankohtaisia uutisia ja tiedotteita
☐ Dokumenttipankki / asiakirjahakemisto
☐ Toimintaohjeita
☐ Johdon blogi
☐ Video-ohjeita / vlogeja

- ☐ Osoitekirja
- ☐ Kalenteri
- ☐ Virtuaalikokoustila
- ☐ Projektityötila
- ☐ Lentoasemakohtaiset yhteyshenkilöt
- ☐ Keskustelufoorumi
- ☐ Chat
- ☐ Vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin
- ☐ Jokin muu, mikä _____

Vastasit ettei turvallisuusasioihin liittyvä viestintä ole tarpeeksi avointa. Kerro lyhyesti miksi koet ettei viestintä ole avointa tästä aiheesta.

Vastasit ettet pysty osallistumaan turvallisuusasioihin liittyvään keskusteluun riittävästi vaikka haluaisitkin. Kerro mistä johtuu että et saa ään-täsi kuuluviin tai pääse osalliseksi keskusteluun.

Vastasit ettet ole valmis keskittämään turvallisuusasioihin liittyvää tie-dotusta ja informaatiota intranettiin. Perustele vastauksesi lyhyesti.

Lopuksi voit antaa vapaamuotoista palautetta/kehitysehdotuksia/ideoita turvallisuusviestinnän kehittämiseksi.

Liite 2: Ryhmähaastattelun runko

1: Osallistujien taustatiedot

- a) Kuinka kauan olet työskennellyt yrityksessä?
- b) Kuvaile työtehtävääsi / asemaasi turvallisuusviestijänä lyhyesti.

2: Turvallisuusviestinnän nykytila

- a) Miten käsitätte turvallisuusviestinnän?
- b) Kuka organisaatiossa johtaa turvallisuusviestintää?
- c) Mitkä ovat keskeisimpiä turvallisuusviestintäalueita?
Millaisia turvallisuuteen liittyviä asioita organisaatiossa viestitään?
- d) Ketkä ovat keskeisimmät turvallisuusviestijät / tahot organisaatiossa?
- e) Mihin sisäisellä turvallisuusviestinnällä pyritään? Ts. viestinnän tavoitteet
- f) Minkälaisia ongelmia turvallisuusviestinnässä kohdataan nyt?
Mistä tarve kehittää viestintää juontaa juurensa?

3: Viestintäkanavat

- a) Minkä kanavien kautta organisaatiossa viestitään turvallisuusasioista?
- b) Mitkä näistä ovat keskeisimmät viestintäkanavat?
- c) Onko sisäisen turvallisuusviestinnän / tiedon jakamisen tehostamiselle tarvetta, vai onko tarvittava tieto tällä hetkellä helposti löydettävissä ja kaikkien tarvittavien osapuolten saatavilla?
- d) Onko sähköpostiviestittelyä mielestänne liikaa ja käytetäänkö sähköpostia mielestänne oikealla tavalla?
- e) Mitä mieltä olette tällä hetkellä käytävien kokousten määrästä? Voisiko niihin nyt kuluva aikaa vähentää esimerkiksi käymällä keskustelua verkossa?

4: Intranetin käyttö

- a) Kuinka usein käytät Finavian intranetiä ja mihin tarkoitukseen?
- b) Löytyykö intrasta tarvittava tieto helposti?

5: Sosiaalinen intranet

- a) Onko sosiaalisen intranetin käsite tuttu?
- b) Koetko sosiaalisten toimintojen (tykkäykset, jakamiset, keskustelu) käyttämisen luonnollisena tapana toimia verkossa?

6: Intranetin työtilat

- a) Onko työtilojen käyttö tuttua?
- b) Jos niin mihin työtiloja on käytetty?
- c) Onko +/- ? Henkilökohtaisia ajatuksia mikä toimii ja mikä ei?
- d) Mitkä tahot / viestijät tulisivat käyttämään turvallisuuden työtilaa?
- e) Kuka hallinnoi työtilan käyttäjiä?
- f) Tahdotaanko kaikille käyttäjille yhtäläiset oikeudet sisällöntuottamiseen ja osallistumiseen?
- g) Minkälaisia tavoitteita työtilan käytöllä toivotaan saavutettavan viestinnän näkökulmasta?
- h) Onko työtilan ominaisuuksien suhteen toiveita?
- i) Milloin valitsisit työtilan käytön ja milloin jonkin muun viestintätavan?
- j) Viestintäkulttuurin muutos vaatii sitoutumista. Onko johto valmis sitoutumaan mahdollisen muutoksen läpiviemiseen ja kannustamaan viestijöitä kohti sosiaalisempaa/avoimempaa turvallisuusviestintää?
- k) Onko turvallisuuden työtilan mahdolliselle toteuttamiselle riittävästi resursseja/ehdteitä kukaan viedä ehdotuksia käytäntöön?
- l) Minkälaisia mahdollisia ongelmia uuden viestintäkulttuurin jalkauttaminen saattaa tuoda?
- m) Millaisena näet johdon aseman työtilassa, osallistuva vai tarkkaileva?

7: Vapaa sana

Liite 3: Verkkokyselyn tulosten perusteella luotu haastattelurunko työtila-asiantuntijalle

1: Työtilan ominaisuudet

- a) Onko työtilat mahdollista nostaa näkymään intranetin etusivulle?
- b) Saako työtilaan lisätystä sisällöstä luotua itselleen sähköposti-ilmoituksia?
- c) Saako yhteystietoihin liitettyä henkilön kuvan ja kuvauksen toimenkuvasta tai asemasta organisaatiossa?
- d) Onko työtilan dokumenttipankkiin mahdollista linkittää video-ohjeita tai vlogeja?

2: Sovellukset

- a) Onko työtilaan mahdollista saada yksikkö/lentoasemakohtaisia yhteystietoja?
- b) Onko työtilassa chat - ominaisuutta? Cisco chat, mahdollisuudet linkittää intraan?
- c) Onko työtilaan mahdollista saada koulutuskalenteria josta löytyy tiedot esimerkiksi tulevista turva-alan koulutuksista?
- d) Onko työtilaan mahdollista luoda virtuaalista kokoustilaa?

3: Hakutoiminto

- a) Onko työtilaan mahdollista saada erillistä hakutoimintoa, joka hakee tietoa vain työtilan sisältä?
- b) Voiko työtilassa määrittää avainsanoja, jolla itselle olennaiset asiat saisi paremmin nousemaan esiin?

4: Osallistujat

- a) Onko työtilaan mahdollista osallistuttaa ulkopuolisia sidosryhmiä?
- b) Onko työtilan sisällä mahdollista luoda erillisiä projektityötiloja? Kenelle voidaan antaa pääsy projektityötilaan?

Liite 4: Yritysturvallisuuden työtilan etusivun layout

[illegible]